



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Implementación de un sistema de inventario para mejorar la gestión de
mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Br. Ana Cecilia Sotelo Núñez

ASESORA:

Dra. Mileydi Flores Fernández

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

CHICLAYO - PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mis padres por ser las personas más increíbles del mundo y que nunca dejaron de creer en mí para alcanzar esta meta, brindándome su apoyo y comprensión para seguir adelante.

A mi amado esposo por su amor, cariño y apoyo incondicional, que me motivaron a culminar este gran desafío.

Ana C. Sotelo Núñez

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme en cada meta que me propongo alcanzar y darme la fuerza necesaria para salir de cada dificultad.

Al Ing. Víctor Núñez gracias por su aporte que contribuyó a la culminación de esta investigación.

A la Dra. Mileydi Flores Fernández que a través de sus consejos y enseñanzas me brindó importantes aportes.

A la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” por su apoyo durante la realización de esta investigación.

Ana C. Sotelo Núñez

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ana Cecilia Sotelo Núñez, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41488740 con la tesis titulada: Implementación de un sistema de inventario para mejorar la gestión de mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, julio 2018



Ana Cecilia Sotelo Núñez
41488740

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de Chiclayo, tengo a bien someter a vuestro ilustrado criterio y justa consideración, el presente trabajo titulado:

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE MERCADERÍAS DE LA EMPRESA “REPUESTOS Y ACCESORIOS A & E” CHICLAYO 2018.

Con la finalidad de obtener el Título profesional de Licenciada en Administración.

Ana C. Sotelo Núñez

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. A Nivel internacional	17
1.2.2. A nivel Nacional	18
1.2.3. A nivel Local	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Los sistemas de inventarios y su administración	21
1.3.2. Gestión de almacén.....	27
1.3.3. Gestión de mercaderías	28
1.3.4. Definiciones	30
1.4. Formulación al problema	31
1.5. Justificación del estudio	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivo general	32
1.7.2. Objetivos específicos.....	32
II. MÉTODO	33

2.1. Diseño de investigación	33
2.1.1. Tipo de estudio	33
2.1.2. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, Operacionalización	35
2.2.1. Variables	35
2.2.2. Operacionalización de las variables.....	35
2.3. Población y muestra.....	37
2.3.1. Población.....	37
2.3.2. Muestra	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	93
V. CONCLUSIONES	97
VI. RECOMENDACIONES	98
VII. PROPUESTA	99
VIII. REFERENCIAS.....	113
ANEXOS	121
ACTA DE JURADO DE TESIS.....	134
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	135
ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS.....	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión de los sistemas de inventario.	26
Figura 2. Etapas Del Proyecto. Elaboración propia.	34
Figura 3. La recepción de la mercadería de la empresa.....	38
Figura 4. Control de los documentos al entregar los productos en la empresa.	39
Figura 5. Control estricto de las mercaderías que ingresan a la empresa.	40
Figura 6. La empresa “Repuestos y Accesorios A & E” cuenta con un almacén. .	41
Figura 7. El almacén cuenta con un encargado.	42
Figura 8. El almacén tiene con las condiciones adecuadas.....	43
Figura 9. Distribución y ordenamiento del almacén en la empresa.....	44
Figura 10. Correcto almacenamiento de la mercadería en la empresa.	45
Figura 11. La empresa cuenta con los materiales para conservar los productos..	46
Figura 12. Ubicación de los productos de forma rápida.....	47
Figura 13. Control adecuado de las salidas de las mercaderías.	48
Figura 14. Entrega el producto con más tiempo de antigüedad.....	49
Figura 15. La empresa maneja algún tipo de inventario.	50
Figura 16. La empresa brinda capacitación acerca del manejo de inventario.....	51
Figura 17. Nivel de mercadería necesaria para cubrir la demanda.....	52
Figura 18. Inconvenientes en la empresa por no cubrir la demanda.	53
Figura 19. Frecuencia de los pedidos es la adecuada.....	54
Figura 20. Criterio adecuado para realizar los pedidos de mercadería.....	55
Figura 21. Cantidad exacta de pedido que se debe realizar.	56
Figura 22. Atención adecuada al cliente.....	57
Figura 23. Los pedidos son atendidos oportunamente.	58
Figura 24. Control estricto de las ventas que realiza la empresa.	59
Figura 25. Importancia de los registros para programar las ventas.	60
Figura 26. El proveedor entrega a tiempo la mercadería.....	61
Figura 27. Influencia en los clientes por parte del tiempo de entrega	62
Figura 28. Costo de transporte financiado por el proveedor.	63
Figura 29. Costos adicionales causados por el retraso del transporte.....	64
Figura 30. Recepción adecuada de la mercadería en la empresa.	66
Figura 31. Control de documentos que acrediten la entrega de productos.....	67

Figura 32. Control estricto de las mercaderías que ingresan.....	68
Figura 33. La empresa cuenta con un almacén.....	69
Figura 34. El almacén cuenta con un encargado.	70
Figura 35. El almacén tiene las condiciones necesarias	71
Figura 36. Distribución en almacén es la correcta.	72
Figura 37. Procedimiento para confirmar el correcto almacenamiento de la mercadería.....	73
Figura 38. La empresa cuenta con materiales para conservar los productos.	74
Figura 39. Los productos para la venta son ubicados rápidamente.....	75
Figura 40. Las salidas de mercadería son controladas adecuadamente.	76
Figura 41. Entrega del producto más antiguo.....	77
Figura 42. La empresa maneja algún tipo de inventario.	78
Figura 43. Capacitación con respecto al manejo de inventario.....	79
Figura 44. El nivel de mercadería cubre la demanda.	80
Figura 45. Inconvenientes presentados por no cubrir la demanda.	81
Figura 46. Frecuencia de pedidos es la adecuada.	82
Figura 47. Criterio para realizar los pedidos es la adecuada.	83
Figura 48. Conocimiento exacto de la cantidad de pedido a realizar.....	84
Figura 49. La atención al cliente es adecuada.	85
Figura 50. Pedidos atendidos oportunamente.	86
Figura 51. Control estricto de las ventas que se realizan.	87
Figura 52. Los registros son importantes para programar las ventas.	88
Figura 53. Tiempo de entrega del proveedor es el adecuado.....	89
Figura 54. Tiempo de entrega de la mercadería influye en la confianza de los clientes.....	90
Figura 55. El costo de transporte es financiado por el proveedor.	91
Figura 56. El retraso del transporte causó costos adicionales.....	92
Figura 57.Creación de perfil de usuario.....	100
Figura 58. Interfaz gráfica de y botones de inicio.	100
Figura 59. Menú de registros del sistema de inventario	101
Figura 60. Registro de marca.....	102
Figura 61. Registro de categorías	102
Figura 62. Registro del tipo de artículo.....	103

Figura 63. Registrar el artículo y sus características	104
Figura 64. Ingreso, entrega y devolución de productos	104
Figura 65. Reportes de operaciones, Inventarios varios y reporte de operaciones por mecánico.	105
Figura 66. Reporte de operaciones.	106
Figura 67. Reporte de inventarios varios.....	106
Figura 68. Resultados de Turnitin	131
Figura 69. Condiciones del almacén en la empresa.	132
Figura 70. Mercadería apilada en el almacén	132
Figura 71. Distribución y ordenamiento del almacén	133
Figura 72. Clasificación de los productos por código.....	133

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Operacionalización de las variables	36
TABLA 2. Recepción de la mercadería en la empresa es la adecuada	38
TABLA 3. Control de documentos en la entrega de productos	39
TABLA 4. Control estricto de las mercaderías.....	40
TABLA 5. La empresa Repuestos y Accesorios A & E cuenta con un almacén ...	41
TABLA 6. El almacén cuenta con una persona a cargo	42
TABLA 7. El almacén tiene condiciones adecuadas para su funcionamiento	43
TABLA 8. El almacén cuenta con las condiciones necesarias.....	44
TABLA 9. Procedimiento para confirmar el correcto almacenamiento	45
TABLA 10. El almacén cuenta con materiales para conservar los productos	46
TABLA 11. Los productos son ubicados rápidamente	47
TABLA 12. Control adecuado de las salidas de la mercadería.....	48
TABLA 13. Entrega del producto con más tiempo de antigüedad	49
TABLA 14. Manejo algún tipo de inventario	50
TABLA 15. La empresa brinda capacitación del manejo de inventario	51
TABLA 16. Nivel de mercadería cubre la demanda.....	52
TABLA 17. Inconvenientes presentados por no poder cubrir la demanda	53
TABLA 18. Frecuencia de pedidos es la adecuada.....	54
TABLA 19. Criterio para realizar los pedidos de mercadería en la empresa.....	55
TABLA 20. Conocimiento exacto de cantidad de pedido a realizar	56
TABLA 21. Atención al cliente adecuadamente.....	57
TABLA 22. Los pedidos de la empresa son atendidos oportunamente	58
TABLA 23. Control estricto de las ventas que se realizan	59
TABLA 24. Importancia de los registros para programar las ventas	60
TABLA 25. Tiempo de entrega adecuada por parte del proveedor.....	61
TABLA 26. Tiempo de entrega influye en la confianza de los clientes.....	62
TABLA 27. Costo de transporte de la mercadería es financiado por el proveedor	63
TABLA 28. Retraso en la entrega de productos generó costos adicionales	64
TABLA 29. Recepción de la mercadería es la adecuada	66
TABLA 30. Control de documentos que acrediten la entrega de los productos	67
TABLA 31. Control estricto de las mercaderías que ingresan	68

TABLA 32. La empresa cuenta con un almacén	69
TABLA 33. El almacén cuenta con un encargado	70
TABLA 34. El almacén cuenta con las condiciones adecuadas	71
TABLA 35. Distribución y ordenamiento de productos es la correcta	72
TABLA 36. Procedimiento para confirmar el correcto almacenamiento	73
TABLA 37. El almacén cuenta con materiales para conservar los productos	74
TABLA 38. Los productos para la venta son ubicados rápidamente.....	75
TABLA 39. Control adecuadamente las salidas de mercadería.....	76
TABLA 40. Entrega el producto más antiguo en la venta	77
TABLA 41. La empresa maneja algún tipo de inventario	78
TABLA 42. La empresa brinda capacitación de manejo de inventario	79
TABLA 43. El nivel de mercadería necesaria para cubrir la demanda	80
TABLA 44. Inconvenientes presentados por no cubrir la demanda	81
TABLA 45. Frecuencia de pedidos es la adecuada	82
TABLA 46. Criterio para realizar los pedidos es el adecuado	83
TABLA 47. Conocimiento exacto de cantidad de pedido	84
TABLA 48. Atención al cliente es la adecuada	85
TABLA 49. Los pedidos que tiene la empresa se atienden rápidamente	86
TABLA 50. Control estricto de las ventas realizadas	87
TABLA 51. Importancia de los registros para programar las ventas	88
TABLA 52. Tiempo de entrega por parte del proveedor es el adecuado	89
TABLA 53. Tiempo de la mercadería influye en la confianza de los clientes	90
TABLA 54. Costo de transporte de la mercadería es financiado por el proveedor	91
TABLA 55. El retraso en el transporte generó costos adicionales	92
TABLA 56. Listado de productos de la empresa "Repuestos y Accesorios A & E"	107
TABLA 57. Cronograma de capacitación	108
TABLA 58. Presupuesto de implementación	109
TABLA 59. Matriz de consistencia.....	130

RESUMEN

Esta investigación planteó como objetivo general implementar un sistema de inventario para mejorar la gestión de mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo 2018. El estudio estuvo comprendido desde abril de 2018 hasta julio de 2018, se desarrolló a través de una metodología cuantitativa, del tipo aplicada, descriptiva y explicativa.

La población estuvo comprendida por los tres empleados de la empresa, considerado el muestreo por conveniencia, tipo no probabilístico, donde la muestra la conformó toda la población debido a que es pequeña y fácil de medir. La recolección de datos se hizo a través de las técnicas de encuesta y entrevista, utilizando el instrumento denominado cuestionario. Con respecto a los métodos utilizados para analizar los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24, donde se analizaron se compararon y tabularon a través de tablas y gráficos, interpretando cada uno de los ítems.

Para finalizar se concluye que la implementación del sistema de inventario mejora la gestión de mercaderías, además contribuye en el crecimiento de la empresa favoreciendo el área de almacén.

Palabras claves: Implementación, sistema inventario, gestión mercaderías

ABSTRACT

This research proposed as a general objective to implement an inventory system to improve the merchandise management of the company "Repuestos y Accesorios A & E" Chiclayo 2018. The study ran from April 2018 to July 2018, was developed through an of a quantitative methodology, of the applied, descriptive and explanatory type.

The population was comprised by the three employees of the company, considered the convenience sampling, non-probabilistic type, where the sample was formed by the entire population because it is small and easy to measure. The data collection was done through the survey and interview techniques, using the instrument called questionnaire. With respect to the methods used to analyze the data obtained, the statistical program SPSS version 24 was used, where analyzed were compared and tabulated through tables and graphs, interpreting each of the items.

Finally, it is concluded that the implementation of the inventory system improves the management of merchandise, also contributes to the growth of the company favoring the warehouse area.

Keywords: Implementation, inventory system, merchandise management

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las empresas en España, previamente a implantar una nueva tecnología, deben tener en cuenta todo lo que se requiere para su buen funcionamiento, de otro modo se tendrá que obtener las herramientas y equipos necesarios que permitan el desarrollo del software. (Seoane, 2005)

En México se conoce que los sistemas empresariales están muy por encima de alcance económico, aunque puede optimizar la coordinación, eficiencia y la toma de decisiones en la empresa, donde los empleados asumen nuevas funciones y tendrán otras responsabilidades. (Laudon y Laudon, 2004)

En Colombia las organizaciones hacen uso de la administración de procesos, no poniendo énfasis en las actividades individuales, sino teniendo en cuenta a la empresa como una unidad, llegando a ser el cliente una pieza fundamental dentro de la empresa. (Marín, 2014)

En el año 2012 el negocio de la venta de repuestos en el Perú se incrementó debido a que vendieron más unidades vehiculares, el mercado de venta de repuestos seguirá en crecimiento, algunas empresas en sus inicios fueron negocios familiares y al pasar el tiempo se convirtieron en enormes establecimientos, en Lima las tiendas de este rubro se ubican en las avenidas Aviación, México, Iquitos y Angamos. (Perú21, 2012)

En el Perú para el año 2017 se proyectó un crecimiento del 10% según la Asociación Automotriz del Perú, el cual se impulsó por venta de vehículos pesados en un 12% y ligeros en un 8%, se vio impulsado por los rubros de sectores de agroindustria y minería. Se estimó que las ventas para finales del 2016 serán de 170 000 unidades de las cuales 16 165 trata de vehículos pesados. (El comercio, 2016)

Considerando que la empresa “Repuestos y accesorios A & E”, tiene poco tiempo de funcionamiento en el mercado y debido al costo del sistema, no se le ha dado suficiente importancia al manejo de inventario de los productos, y éste se ha realizado muchas veces de manera muy precaria y no le ha permitido llevar un control adecuado de dichos productos.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado se presentaron algunos inconvenientes en la empresa tales como: tomar decisiones erróneas basadas en la información acerca de la cantidad de los productos y aceptar pedidos de manera apresurada sin tener en cuenta la disponibilidad de los mismos, generando así problemas de entrega e incomodidad con sus clientes.

Por todo lo anterior se hace necesario que la empresa desarrolle un software de sistema de inventario como una herramienta de control para prevenir pérdidas, desorden, riesgos y desvíos de los productos dentro de la empresa y de esta manera mejorar los procesos contables, financieros y la imagen de la empresa con los clientes.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A Nivel internacional

(Rivera, 2014) elaboró una tesis titulada “Mejoramiento de la Gestión de inventarios en el almacén de repuestos de la empresa Andina de herramientas”, cuyo objetivo fue mejorar la gestión de los inventarios en el almacén de repuestos e insumos, se mejoró la eficiencia a través de la metodología 5S, se implementó el código de barras, se controló los inventarios, se utilizó la metodología ABC y capacitación al personal.

(Canedo y Leal, 2014) elaboró su investigación denominada “Diseño de un plan de mejoramiento para la gestión y control de inventarios de la empresa distribuidora ferretera internacional”, se analizó la de los productos y se clasificaron de acuerdo al método ABC, se redistribuirán

los productos para garantizar su conservación, también se diseñaron indicadores de gestión de inventarios para controlar y manejar las compras, las ventas y su almacenamiento.

(Suarez, 2014) en su trabajo de investigación titulada “Implementación de un sistema de inventarios en la empresa INGEPEC Ltda. de la ciudad de Ocaña, que le permita establecer mecanismos de control de sus materiales”, desarrolló un sistema de inventarios para poder controlar los productos y materiales de la empresa, este software permite la automatización de los procesos, mostrando la ubicación exacta, el registro de los últimos movimientos, la disponibilidad de los productos.

(Choon, 2015) en su investigación titulada “Desarrollo de un sistema de gestión de inventario computarizado (IMS) para aplicación industrial”, desarrolló un sistema de inventario computarizado para incrementar la eficiencia y optimizar la administración, donde hace referencia que a pesar de estar en la era tecnológica las pequeñas y medianas empresas aún continúan utilizando métodos tradicionales: papel y hoja de cálculo.

(Loizides, 2013) en su trabajo de investigación “Desarrollo de un sistema de gestión de inventario SaaS”, en cuanto al objetivo fue desarrollar una aplicación web de Software de un sistema de gestión de inventario para facilitar un instrumento básico para la búsqueda de productos, además de supervisar las ventas y el inventario para aquellas pequeñas empresas.

1.2.2. A nivel Nacional

(Yalle, 2017) en su tesis titulada “Sistema Web en el proceso de inventario en el área de almacén de la empresa Arteslima EIRL”, utilizó la metodología Scrum, habiendo sido seleccionada por presentar el desarrollo del software de manera ordenada, considerando las exigencias del producto. Los resultados reflejaron que el sistema web

implementado si aumentó la rotación de la materia prima y además para el proceso mejoró el índice de exactitud de inventario.

(Díaz, 2016) en su tesis denominada “Mejora de Gestión de Almacén para incrementar la productividad en la Industria Camel Perú EIRL, Los Olivos, 2016”, esta investigación se basó en mejorar la gestión del almacén permitiendo así cumplir eficientemente sus funciones, además mostrar una reducción en el tiempo de entrega de los pedidos y se estimó el tiempo en que se producen las existencias.

(Coragua, 2016) en su trabajo de investigación “Sistema de control interno operativo en almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria CHIMÚ SRL de la ciudad de Trujillo”, propuso la elaboración de un manual para establecer normas, procedimientos, políticas para ejecutar adecuadamente las actividades, además de la capacitación del personal es fundamental para un correcto uso de los equipos y el almacenaje de los productos agrícolas.

(Gutiérrez, 2015) en su investigación titulada, “Diseño de un sistema para el control de inventarios para la distribuidora A&L”, presentó el diseño de un sistema informático para mejorar y optimizar los procesos en la empresa, donde se registró los ingresos y salidas de los productos, así obtener información actualizada y de forma oportuna, también las estadísticas de las ventas y ganancias.

(Sone, 2015) elaboró su tesis denominada “Implementación de un sistema de información de logística para la gestión de insumos y productos en una empresa del rubro panadería y pastelería”, desarrolló un sistema de información permitiendo obtener información actualizada y precisa, pudiendo utilizarse para la gestión de los diferentes procesos para los módulos de compras y ventas, de almacén, de reportes, se verificaron para su correcto funcionamiento cada uno de los módulos.

(Távora, 2014) en su tesis titulada “Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura”, propone mejorar el manejo de los almacenes y los inventarios y de esta manera contribuir a mejorar los procesos de almacenaje abarcando la recepción, almacenamiento y despacho teniendo en cuenta los productos y materiales que comercializa la empresa.

1.2.3. A nivel Local

(Silva, 2015) en su tesis denominada “Propuesta para la implementación de un sistema de kardex para mejorar el control de las existencias”, propone implementar un sistema de kardex y de esta manera mantener informado acerca del registro de entradas, salidas y los saldos de inventario y mejorar el control interno, de inventarios y por consiguiente reducir los costos y rotación del personal.

(Albujar y Zapata, 2014) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa Tai Loy SAC. Chiclayo 2014”, donde se logró determinar la demanda por temporadas y generar el lote óptimo de pedido, se determinaron los productos más demandados por medio del método ABC, se diseñó el flujo de proceso para el área de ventas, almacenes y administración.

(Cabrera y Díaz, 2017) en su tesis titulada “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP Chiclayo en el periodo del 2016”, este diseño está basado en una parte operativa con la implementación de un sistema computarizado con pistola de código de barras, mientras la parte administrativa se encarga de documentos, políticas y manual de organización y funciones del área de almacén.

(Colchado, 2017) en su tesis denominada “Evaluación del sistema de control del inventario en la empresa BETA SA y su impacto en el resultado económico: 2015-2016”, se evaluó el sistema de control

interno de los inventarios de la empresa, se analizó la información de la empresa, se evaluó la gestión de stock de inventarios, se evaluaron los resultados económicos de la empresa.

(Niño, 2017) en su tesis denominada “Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa DE CONFECCIONES RAVSA SPORT de la ciudad de Lambayeque – 2016”, se seleccionaron las herramientas para el control interno y así mejorar la gestión del inventario, siendo relevantes estas herramientas porque mejoran la eficacia y eficiencia operativa, además motiva al personal y los compromete con la organización brindando un mejor servicio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Los sistemas de inventarios y su administración

Hace años atrás las actividades dentro de las empresas se realizaban utilizando métodos muy simples, sin embargo en la actualidad los manejos de las empresas han variado mucho, sobre todo en las empresas más grandes se han encargado de implementar nuevas herramientas, programas, software entre otros que facilitan el control de: el inventario, el almacén, las mercaderías etc., que se ven reflejados en una mejor atención a los clientes y en un aumento de la rentabilidad, asimismo en mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado.

Toda empresa debe tener en cuenta dos inventarios, el que se encuentra detallado de manera ordenada con todos los productos para su comercialización directa o para su transformación y otro inventario para recoger información acerca de los activos que conforman la empresa. (Cruz, 2018)

Entonces un sistema de inventario sería un conjunto de políticas que se encargan de controlar los niveles de inventario, el tiempo apropiado para

realizar el pedido y el tamaño adecuado. Es decir, se lleva un control de las mercaderías que salen del almacén hasta llegar a una cantidad predeterminada por la empresa para poder realizar el pedido. (Herrera, 2006)

A. Definición de inventario

Un inventario contiene una lista de los productos que tiene una empresa y sirve de apoyo en el suministro de sus almacenes en el proceso comercial y productivo. (Cruz, 2018)

El inventario es la acumulación de mercancías con que cuenta la empresa dentro de sus almacenes para su posterior comercialización. (Gonzáles, 2013)

Un inventario es aquel recurso que se almacena y se tiene acceso para poder satisfacer una necesidad en el presente o futuro. (Míguez, 2006)

El inventario se define como el conjunto o agrupación de productos que se utilizarán más adelante para satisfacer una demanda. (Moya, 1999)

B. Tipos de sistemas de inventarios

Se puede clasificar en dos tipos de sistemas de inventarios: Físico y Lógico:

- 1) Sistema físico: Este inventario trata directamente de las unidades que se encuentran físicamente, es decir la cantidad de productos que existen de manera real. (Gooderl, 2012)
- 2) Sistema lógico: Es el sistema de información donde se lleva un registro de la cantidad del inventario físico. Por lo tanto, aquí se registran los ingresos y las salidas de los productos. (Mora, 2016)

C. Tipos de inventarios

Existen diferentes tipos de inventarios, de acuerdo a las necesidades de la empresa, al tipo de productos que ofrece y otras características adicionales se pueden clasificar en:

1) Según el momento en que se realice

- a. Inventario inicial: Se refiere al recuento que se realiza de las existencias al inicio del ejercicio económico. (Escudero, 2014)
- b. Inventario final: Se trata del conteo de las existencias que se encuentran en la empresa al final del ejercicio económico. (Escudero, 2014)

2) Según la periodicidad

- a. Inventario intermitente: Este tipo de inventario se realiza varias veces al año por diversas causas. (Giraldo, 2015)
- b. Inventario perpetuo: Su uso se realiza de manera continua, llevando un control de las materias primas, productos y existencias que posee la empresa. (Giraldo, 2015)

3) Según la forma

- a. Inventario de materias primas: Son aquellos inventarios que se realizan para conocer con que materias cuenta la empresa para producir sus productos finales. (Cruz, 2018)
- b. Inventario de productos en proceso: Este tipo de inventario están constituidos por los productos que están siendo procesados. (Cruz, 2018)
- c. Inventario de productos terminados: Es aquel inventario que abarca la cantidad de productos procesados, listos para ser ofrecidos al mercado. (Cruz, 2018)

- d. Inventarios de materiales y suministros: Son inventarios que se realizan para conocer que materiales se utilizan en el proceso de transformación de los productos y pueden ser: materias primas secundarias, combustible, aceites, pinturas. (Miguez, 2006)
- e. Inventario de mercancías: Se denominan a los inventarios que se realizan de los bienes que la empresa adquirió y que no sufrieron ningún proceso de transformación. (Miguez, 2006).

4) Según la función

- a. Inventario de ciclo: Es un inventario donde se registran productos adicionales que se producen como consecuencia de utilizar mayor cantidad de materia prima con la finalidad de disminuir los costos de producción. (Meana, 2017)
- b. Inventario de seguridad o de reserva: Este inventario se realiza para prevenir cualquier emergencia que pueda presentarse durante el proceso de producción o cuando existe un aumento de la demanda. (Meana, 2017)
- c. Inventario de previsión o estacional: Son aquellos inventarios que se realizan durante la producción de demanda baja para ponerlos en el mercado durante la demanda alta. (Meana, 2017)

D. Modelos de gestión de inventarios

- 1) Modelo determinístico: Se caracteriza por que las partes que lo componen son estables, es decir la demanda es constante en un determinado tiempo. (Meana, 2017)
- 2) Modelo probabilístico o aleatorio: Es cuando la demanda no se conoce con precisión, pero puede ser calculada a través de probabilidades. (Cruz, 2018)

E. Dimensión de los de sistemas de inventarios

Los sistemas de inventarios que se utilizan en las empresas deben presentar los siguientes elementos:

1. Demanda: El comportamiento del inventario de los artículos de la empresa se debe a la mucha o poca demanda de éste, que es determinado por su producción o las ventas en un periodo determinado. (Miguez, 2006)

1.1) Volumen de ventas: Constituye la cantidad de productos solicitados por los clientes acerca de un bien establecido. (Miguez, 2006)

1.2) Tamaño de la venta: Es la cantidad de mercadería que se requiere para atender a los clientes entre dos reaprovisionamientos. (Miguez, 2006)

2. El reaprovisionamiento: Se le conoce así a la reposición o renovación de los artículos o ítems dentro del inventario, por lo tanto, se refiere al ingreso de productos en el inventario. (Miguez, 2006)

A continuación, algunos términos que guardan relación con el reaprovisionamiento:

2.1) Período de pedido: Comprende el periodo de tiempo entre dos pedidos de reaprovisionamiento al proveedor de forma consecutiva. (Miguez, 2006)

2.2) Tamaño del reaprovisionamiento: Es la cantidad de productos que se debe pedir, de acuerdo a temas técnicos o económicos existe una cantidad de pedido mínima. (Miguez, 2006)

2.3) Plazo de entrega: Conocido también como tiempo de suministro.

Comprende el tiempo entre el envío del pedido y su recepción en la empresa. (Miguez, 2006)

2.4) Periodo de reposición: Es el tiempo que transcurre desde que se solicita el tamaño de reaprovisionamiento y se incorpora al inventario. (Miguez, 2006)

3. Costos: Son los costos en que incurre la empresa para poder comercializar los bienes. (Miguez, 2006)

Así tenemos los siguientes:

3.1) Coste de adquisición: Es el costo que se produce al comprar los productos. (Miguez, 2006)

3.2) Coste de reaprovisionamiento: Es aquel coste que se realiza cuando se emite el pedido de reaprovisionamiento. (Miguez, 2006)

3.3) Coste de posesión: Está relacionado a los costes que la empresa incurre para conservar las mercaderías. Por ejemplo: el coste de oportunidad, por manipular los productos, por deterioro, etc. (Miguez, 2006)

3.4) Coste de ruptura: Este coste se produce cuando el inventario de la empresa no es suficiente para cubrir la demanda, entonces se perdería la venta y por el contrario si el cliente puede esperar el



Figura 1. Dimensión de los sistemas de inventario.

pedido se garantizaría la rápida entrega incurriendo en gastos adicionales. (Miguez, 2006)

1.3.2. Gestión de almacén

A través del tiempo y los avances tecnológicos las empresas realizan operaciones cada vez más complejas haciendo posible la implementación y uso de sistemas de gestión de almacenes para optimizar sus actividades, teniendo en cuenta el tipo de empresa. (De Diego, 2015)

En la gestión de almacenes se utilizan tecnologías de la información y comunicación (TIC), contribuyen a hacer más simples las operaciones, reducen los costos y mejoran la información de manera oportuna, teniendo en cuenta que su implementación requiere incurrir en costos. (Correa, Gómez, y Cano, 2010)

A. Definición de almacén

Es aquel espacio que la empresa destina a la ubicación de los productos, para poder ser manejados más fácilmente por el personal, utilizando el menor costo posible. Además, menciona que los productos que se almacenan tienen un costo, por lo tanto, algunas empresas para ser más eficientes minimizan el stock, para evitar desabastecer a la empresa y crear incomodidad en el cliente. (Brenes, 2015)

B. Diferencia ente almacén y almacenaje

Se dice que el almacén un espacio físico donde se guardan los productos y a veces se pueden vender al por mayor mercancías o materiales y almacenaje es una función del tipo logístico que permite

tener cerca los productos, regular la producción y contribuir a brindar un mejor servicio a los clientes. (Castro, 2014)

C. Diferencia entre gestión de inventario y gestión de almacén

La gestión de inventario se refiere al producto que se va a inventariar, qué cantidad de ese producto, a qué precio se va a registrar y el momento adecuado que se va a almacenar, mientras que por otro lado la gestión del almacén corresponde en dónde se va a almacenar y de qué manera se va a realizar dicho almacenamiento. (Villarroel y Rubio, 2012)

1.3.3. Gestión de mercaderías

La gestión de mercaderías a veces conocida también como gestión de inventario o gestión de stocks, se encarga de controlar las entradas y salidas de mercadería en la empresa teniendo en cuenta la demanda. (Chaparro, 2017)

A. Definición de mercaderías

Las mercaderías también conocidas como existencias comerciales son aquellos artículos o bienes adquiridos por la empresa para su posterior comercialización, y no es necesario pasar por un proceso de transformación o producción. (Chaparro, 2017)

B. Dimensión de la gestión básica de las mercaderías

Para la gestión básica de las mercaderías o existencias comerciales se debe tener en cuenta:

1. Establecer cuál es nivel de mercaderías que se debe mantener dentro del almacén, para poder atender la demanda. (Chaparro, 2017)
2. Determinar el momento adecuado para realizar el pedido de la mercadería. (Chaparro, 2017)

3. Determinar la cantidad necesaria para realizar el pedido, que no se exceda para evitar elevar costos de almacenamiento y no muy reducido que no se logre atender a los clientes. (Chaparro, 2017)

Además, la empresa debe tener presente el adecuado almacenamiento así debemos considerar:

1. Recepción de las mercaderías que ingresan a la empresa. (Chaparro, 2017)
2. Ubicar y distribuir las mercaderías en el almacén. (Chaparro, 2017)
3. Asegurar que la mercadería se conserve en un óptimo estado. (Chaparro, 2017)
4. Encargarse que las salidas de las mercaderías dentro de la empresa sea la manera más conveniente para la empresa. (Chaparro, 2017)

Para la toma de decisiones en la gestión de mercaderías se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Servicio al cliente: Es cuando la empresa atiende de forma adecuada los pedidos de los clientes dentro de los plazos previstos. (Chaparro, 2017)
2. Ventas previstas: Se debe tener en cuenta que la planificación de las ventas tiene que ser de manera precisa. (Chaparro, 2017)
3. Plazos de entrega del proveedor: Es el periodo que comprende desde el momento del pedido hasta la entrega del producto para ser vendido. (Chaparro, 2017)

4. Costes de gestión: Abarca todos los costes que se producen hasta realizar la venta y pueden ser: adquisición, almacenamiento, etc. (Chaparro, 2017)

1.3.4. Definiciones

- **Inventario**

Es un registro donde se documenta de manera ordenada y precisa los bienes y existencias pertenecientes a una empresa en un momento determinado. (López, 2014)

- **Stock**

Son aquellos bienes que las empresas almacenan y pueden utilizar en el proceso de fabricación o en la venta final. (Cruz, 2018)

- **Existencias**

Son activos que posee una empresa para su venta futura o para incorporarse dentro de un proceso de producción o para brindar un servicio. (Cruz, 2018)

- **Existencias comerciales**

Productos adquiridos por la empresa para ser vendidos directamente, sin la necesidad de pasar por un proceso de transformación. (Tamayo y López, 2012)

- **Ítem**

Es el artículo que se encuentra en el inventario, correctamente registrado mediante un código. (Universidad de Texas, 2009)

- **Sistema**

Es el conjunto de componentes involucrados que tienen un mismo objetivo en común. (Fernandez, 2010)

- **Sistema basado en computadora**

Un conjunto de elementos ordenados para llevar a cabo un proceso a través de información almacenada. (Cortés, 2001)

- **Sistema informático**

Es un conjunto de partes que interactúan entre sí, tenemos el software, hardware y el personal humano. (Aranda, 2015)

- **Software**

Es la parte intangible del ordenador, y está constituido por el conjunto de programas que se ejecutan en un ordenador para realizar una tarea. (Aranda, 2015)

- **Hardware**

Es la parte tangible del ordenador es decir está compuesta por la parte física. (Aranda, 2015)

- **MySQL**

MySQL es el software más popular y fácil para usar, contiene la base de datos de código abierto. (Arsan, 2013)

- **Interfaz gráfica**

También conocida como GUI, que significa interfaz gráfica de usuario, se encarga de ofrecer las imágenes y objetos, tales como íconos, botones, otros fáciles de usar y seguir. (Niño J. , 2011)

1.4. Formulación al problema

¿Cómo la implementación de un sistema de inventario mejorará la gestión de mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación buscó mostrar la situación actual de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”, donde se observó un deficiente

control de los productos tanto en cantidad, ubicación, código, categoría, rotación, entre otros.

Además, se realizó una mejora la gestión de las mercaderías, desarrollando un sistema de inventario que contribuye en la toma decisiones oportunamente.

También se proporcionó un aporte a la comunidad científica, (Hurtado, J. 2015)

Asimismo, se tuvo en cuenta los procedimientos para gestionar las mercaderías, es decir esto permitirá actualizar y automatizar los procesos.

1.6. Hipótesis

Si se implementa un sistema de inventario entonces se mejorará la gestión de mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo 2018.

1.7. Objetivos

En el presente estudio de investigación se plantearon los siguientes objetivos:

1.7.1. Objetivo general

Implementar un sistema de inventario para mejorar la gestión de mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Identificar la situación actual de las mercaderías de la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.

- Diseñar el software del sistema de inventario para la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.
- Puesta en marcha de la interfaz gráfica del sistema de inventario para la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”.
- Capacitar al personal sobre el manejo correcto del software de sistema de inventario.
- Determinar las mejoras a partir de la implementación del sistema en la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de estudio

- **Aplicada**

Se denomina así porque busca resolver un determinado problema concreto en un tiempo determinado. (Rodriguez, 2005).

En esta investigación los datos se recopilaban directamente de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo, para mejorar la gestión de las mercaderías.

- **Descriptiva**

Este estudio abarca la descripción, registro, análisis e interpretación del objeto de estudio en su realidad actual. (Rodriguez, 2005)

La presente investigación muestra las características del universo investigado, además se identifica y describe como se encuentra la empresa actualmente con respecto al inventario de sus productos.

- **Explicativa**

Utilizamos esta investigación porque a partir de un problema se busca el porqué de las posibles causas y las consecuencias que se producirán en esta situación. (Asociación Latinoamericana de Antropología Biológica, 2006) Entonces sino se lleva un adecuado sistema de inventario para controlar las mercaderías, los efectos que se originan a partir de esto serán perjudiciales para la empresa.

2.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo al diseño de investigación se desarrolló el diseño no experimental, es aquella donde no se manipulan directamente las variables, solo se puede observar los fenómenos tal como se presentan de forma natural y luego analizarlos, es decir se basa en la observación de los fenómenos sin la intervención o control del investigador. (Toro, 2006)



Figura 2. Etapas Del Proyecto. Elaboración propia.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

2.2.1.1. Variable independiente: Sistema de inventario

⊕ Definición conceptual

Es un conjunto de métodos, normas o procedimientos que se aplican de forma sistemática para llevar el control adecuado de las mercaderías, materiales o productos en una empresa. (Moya, 1999)

⊕ Definición operacional

Es un conjunto de procedimientos informáticos o computacionales desarrollados con características específicas, que permiten a la empresa llevar un mejor control y almacenaje de las mercaderías para su posterior comercialización.

2.2.1.2. Variable dependiente: Gestión de mercaderías

⊕ Definición conceptual

Es la regulación del flujo de las entradas y salidas de las mercancías o productos de la empresa. Se encarga de cumplir con los pedidos que realizan los clientes. (Chaparro, 2017)

⊕ Definición operacional

Se refiere a la administración adecuada de la recepción de la mercadería, distribución, salidas, asimismo en qué momento pedir y cuánto pedir, que contribuyen a la toma de decisiones en el momento oportuno.

2.2.2. Operacionalización de las variables

TABLA 1. *Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ÍTEMS
SISTEMA DE INVENTARIO	Demanda	Volumen de ventas	Entrevista	Cuestionario	1
		Tamaño de la demanda			2
	Reaprovisionamiento	Periodo de pedido			3
		Tamaño de reaprovisionamiento			4
		Plazo de entrega			5
		Periodo de reposición			6
	Costes	Adquisición			7
		Reaprovisionamiento			8
		Posesión			9
		Ruptura			10
GESTIÓN DE MERCADERÍAS	Almacenamiento	Recepción	Encuesta	Cuestionario	1,2,3,4,5,6
		Distribución física			7,8
		Conservación			9
		Salidas			10,11,12
	Nivel	Nivel de mercaderías			13,14,15,16
	Periodo	Tiempo de pedido			17
	Volumen	Cantidad de pedido			18,19
	Toma de decisiones	Servicio al cliente			20,21
		Ventas previstas			22,23
		Plazos de entrega			24,25
		Costes de gestión			26,27

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Se refiere al conjunto de elementos que se utilizan para recolectar información necesaria (Vivanco, 2005). La población que se ha considerado es tipo no probabilístico por conveniencia es decir son 3: 2 empleados de ventas y almacenamiento y 1 representante legal de la empresa.

2.3.2. Muestra

Se hizo necesario trabajar con el 100% de la población sujeto de estudio, debido a que la población es pequeña y muy fácil de medir y no siendo necesario utilizar un método estadístico para su cálculo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación se realizó a través de las técnicas de encuesta y entrevista, utilizando el instrumento denominado cuestionario utilizando la escala de Likert, el cual estuvo dirigido a los trabajadores y al representante legal de la empresa.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos y la información se recogieron utilizando la técnica de análisis documentario, en este caso la encuesta y la entrevista.

Estos datos se analizaron, compararon y tabularon de forma cuantitativa a través de tablas y gráficos, se utilizó el programa estadístico informático SPSS versión 24 y Excel 2016, además se analizó cada ítem y se describió los hechos observados en base a la obtención de los resultados.

2.6. Aspectos éticos

La información que se brinda en esta investigación es de entera privacidad y confidencialidad y está basada en el marco de la ley, donde hace referencia que se preserva el medio ambiente y que no afecta a alguna persona.

III. RESULTADOS

3.1. Identificar la situación actual de las mercaderías de la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.

Resultados de la encuesta a los empleados de la empresa.

Antes de la implementación

TABLA 2. *Recepción de la mercadería en la empresa es la adecuada*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

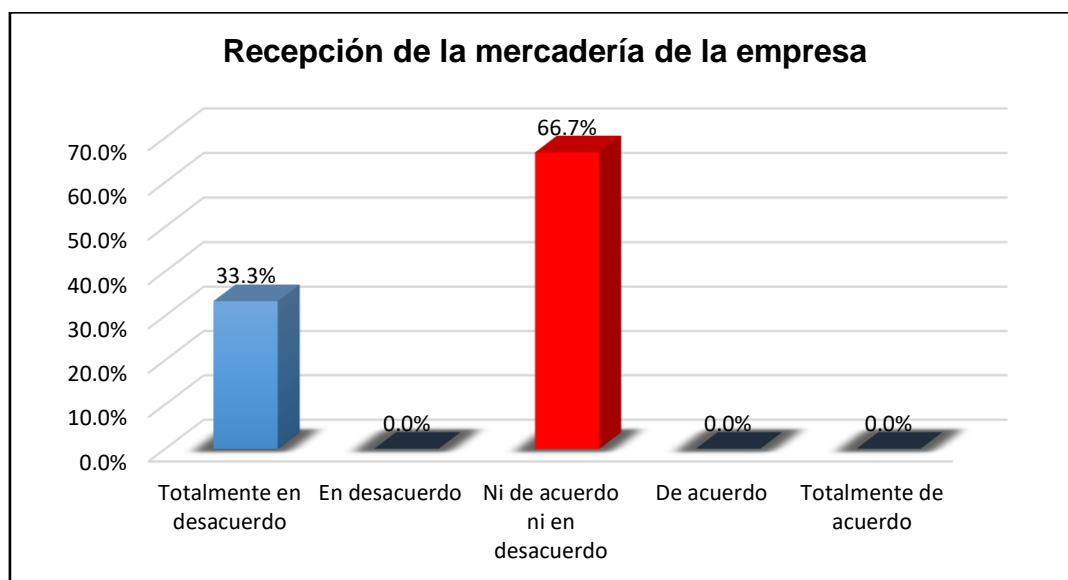


Figura 3. La recepción de la mercadería de la empresa.

Se observa que el 33,33% de los empleados están totalmente en desacuerdo que la recepción de la mercadería de la empresa es la adecuada y el 66,67% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Entonces podemos deducir que no existe una adecuada recepción de las mercaderías en la empresa. Fuente: elaboración propia.

TABLA 3. Control de documentos en la entrega de productos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

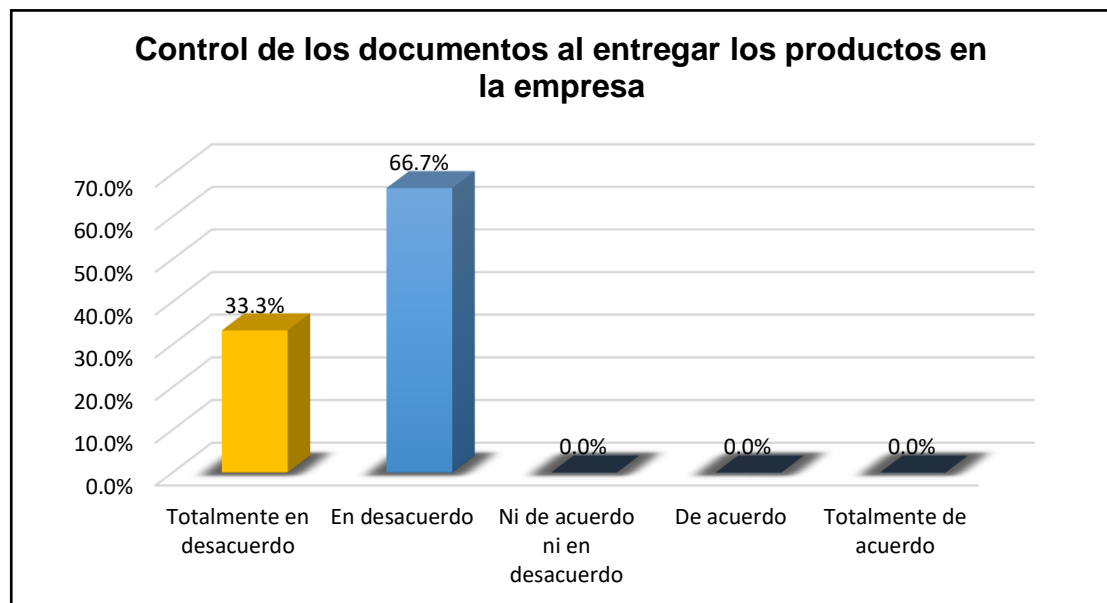


Figura 4. Control de los documentos al entregar los productos en la empresa.

Se muestra el control de los documentos que acrediten la entrega de los productos a la empresa donde el 33,3% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 66,67% de los empleados están en desacuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa no controla adecuadamente los documentos que acrediten la entrega de los productos a la empresa.

Fuente: elaboración propia.

TABLA 4. Control estricto de las mercaderías

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

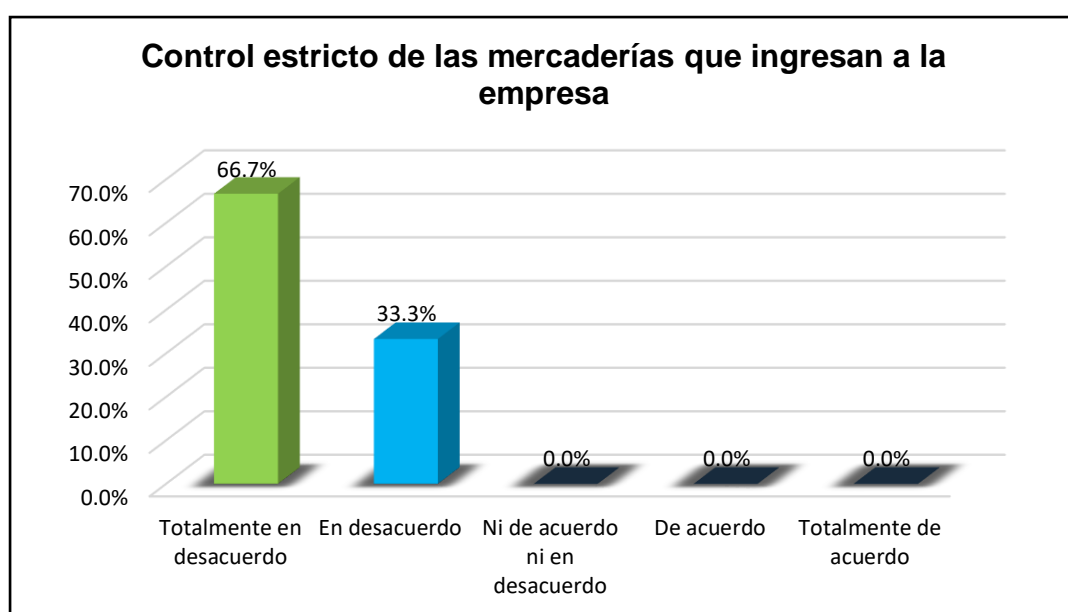


Figura 5. Control estricto de las mercaderías que ingresan a la empresa.

Se observa el control estricto de las mercaderías que ingresan a la empresa donde el 66,67% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 33,33% de los empleados están en desacuerdo. Entonces podemos deducir que no existe un control estricto de las mercaderías que ingresan en la empresa. Fuente: elaboración propia.

TABLA 5. La empresa Repuestos y Accesorios A & E cuenta con un almacén

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

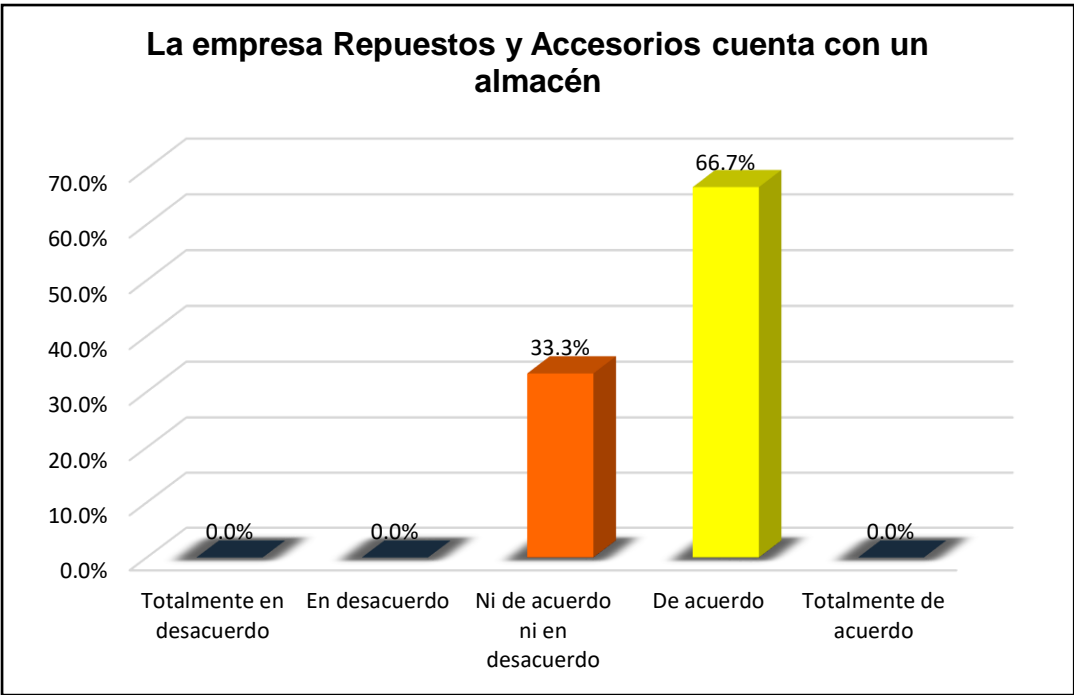


Figura 6. La empresa “Repuestos y Accesorios A & E” cuenta con un almacén.

Se muestra que el 33,33% de los empleados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 66,67% de los empleados están de acuerdo. Entonces podemos deducir que la empresa tiene un espacio que funciona como almacén, pero no es lo suficientemente adecuado.

Fuente: elaboración propia.

TABLA 6. *El almacén cuenta con una persona a cargo*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

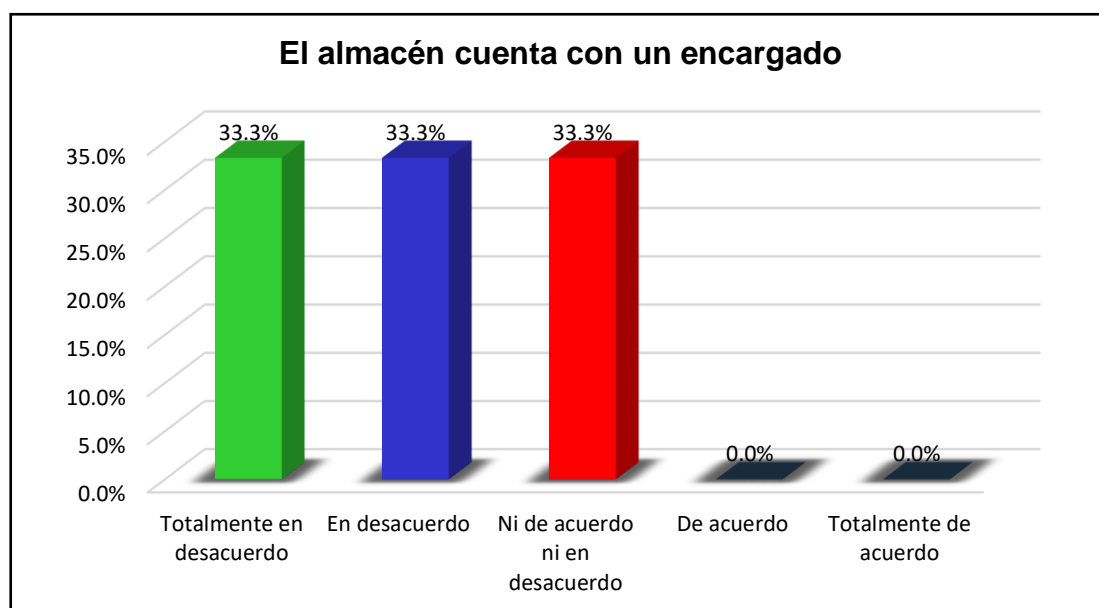


Figura 7. El almacén cuenta con un encargado.

Se muestra que el 33,33% de los empleados están totalmente en desacuerdo, no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33,33% de los empleados están en desacuerdo y el 33,33% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Entonces podemos resumir que la empresa no cuenta con una persona exclusiva para hacerse cargo del almacén. Fuente: elaboración propia.

TABLA 7. *El almacén tiene condiciones adecuadas para su funcionamiento*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

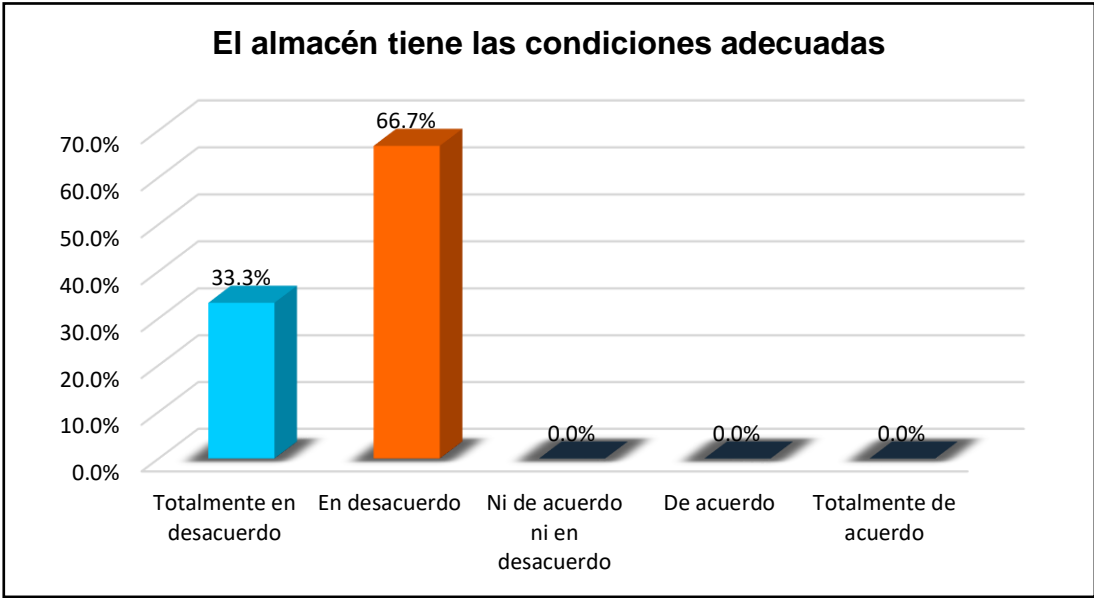


Figura 8. El almacén tiene con las condiciones adecuadas.

Se observa que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 66.7% de los empleados están en desacuerdo.

Por consiguiente, podemos afirmar que el almacén con que cuenta la empresa no presenta las condiciones adecuadas. Fuente: elaboración propia.

TABLA 8. *El almacén cuenta con las condiciones necesarias*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

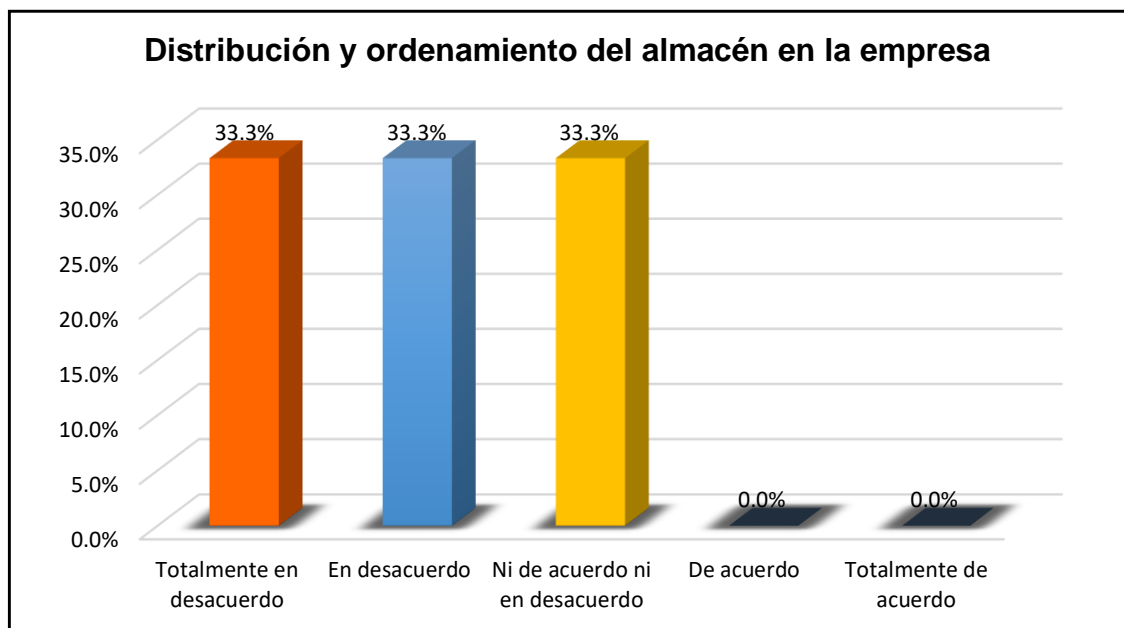


Figura 9. Distribución y ordenamiento del almacén en la empresa

Se muestra que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo, el 33.3% de los empleados están en desacuerdo y el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por consiguiente, podemos afirmar que el almacén no presenta la distribución ni el ordenamiento adecuado. Fuente: elaboración propia.

TABLA 9. *Procedimiento para confirmar el correcto almacenamiento*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

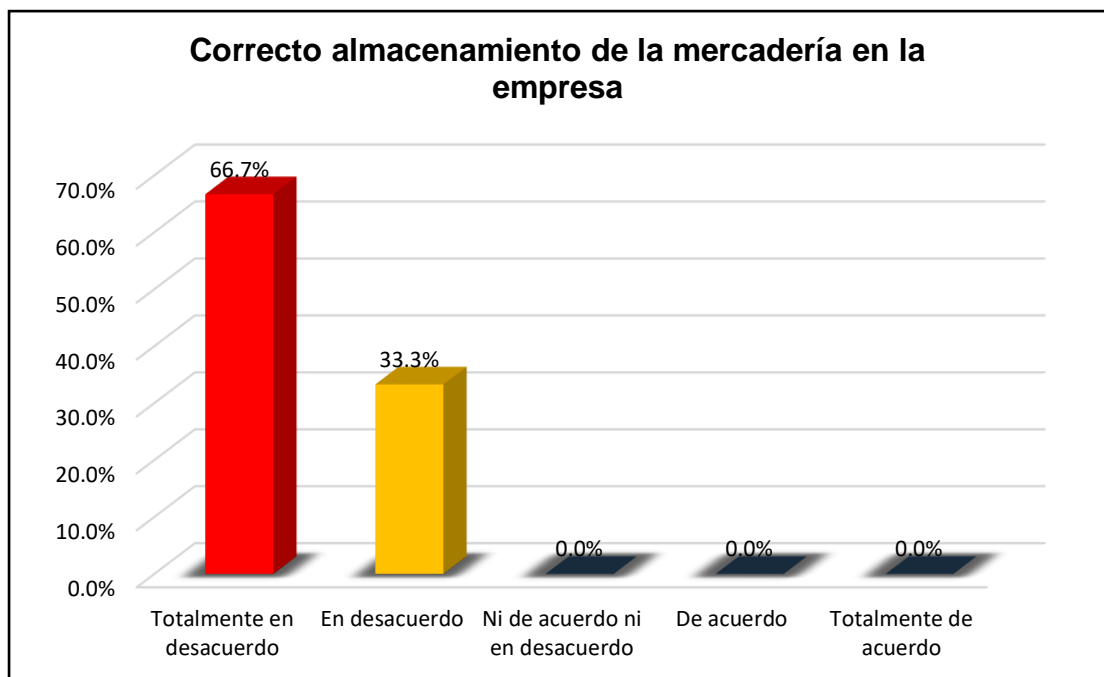


Figura 10. Correcto almacenamiento de la mercadería en la empresa.

Se observa que el 66,67% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 33,33% de los empleados están en desacuerdo. Entonces podemos afirmar que no se realiza algún procedimiento para confirmar el correcto almacenamiento de productos. Fuente: elaboración propia.

TABLA 10. *El almacén cuenta con materiales para conservar los productos*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

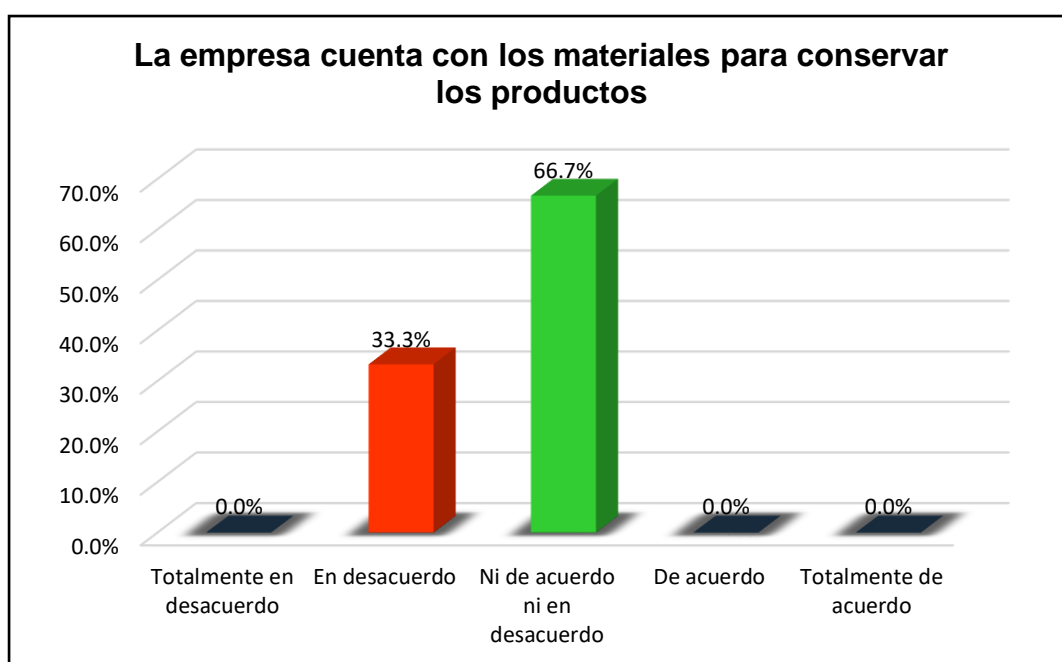


Figura 11. La empresa cuenta con los materiales para conservar los productos.

Se observa que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 66.7% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa no cuenta con los materiales para conservar los productos dentro del almacén. Fuente: elaboración propia.

TABLA 11. *Los productos son ubicados rápidamente*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

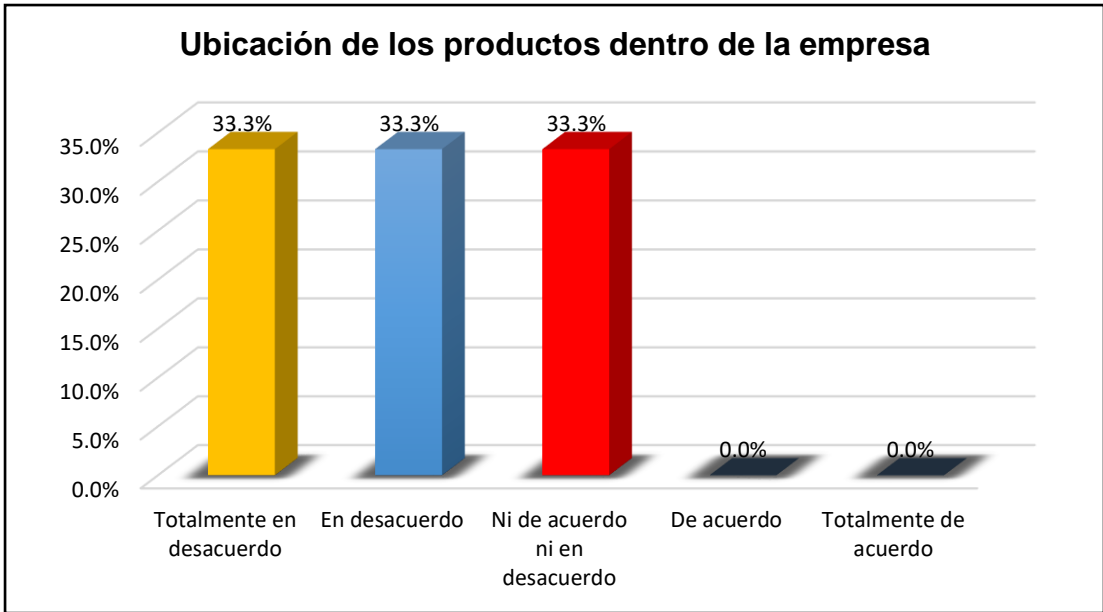


Figura 12. Ubicación de los productos de forma rápida.

Se observa que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo, el 33.3% está en desacuerdo y el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Entonces podemos resumir que los productos para la venta no son ubicados de forma rápida.

Fuente: elaboración propia.

TABLA 12. *Control adecuado de las salidas de la mercadería*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

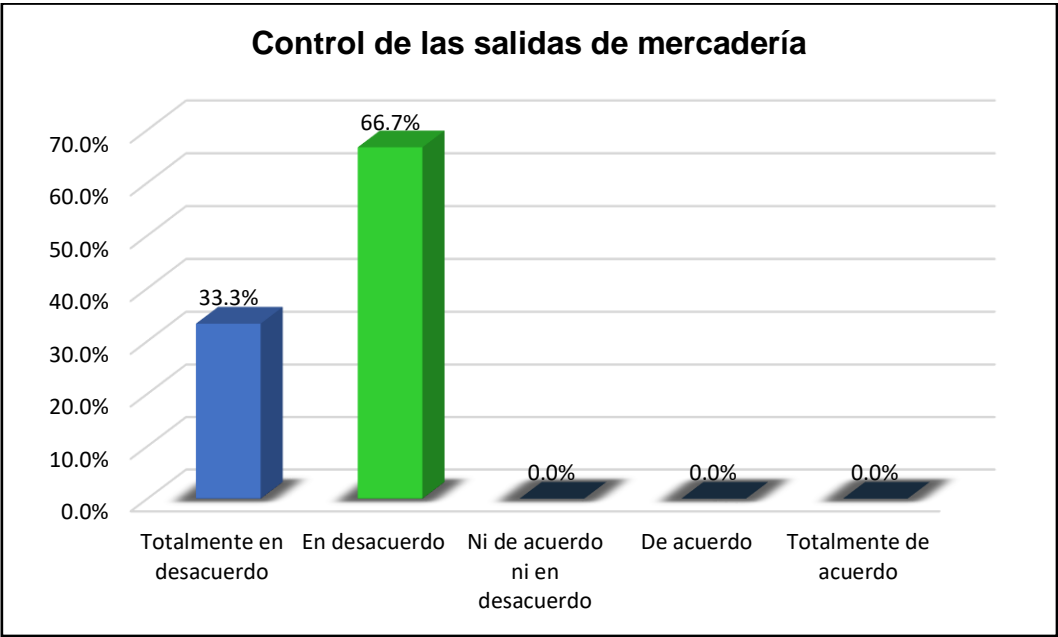


Figura 13. Control adecuado de las salidas de las mercaderías.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 66.7% de los empleados están en desacuerdo. Por consiguiente, podemos afirmar que no existe un control adecuado de las salidas de la mercadería de la empresa. Fuente: elaboración propia.

TABLA 13. Entrega del producto con más tiempo de antigüedad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

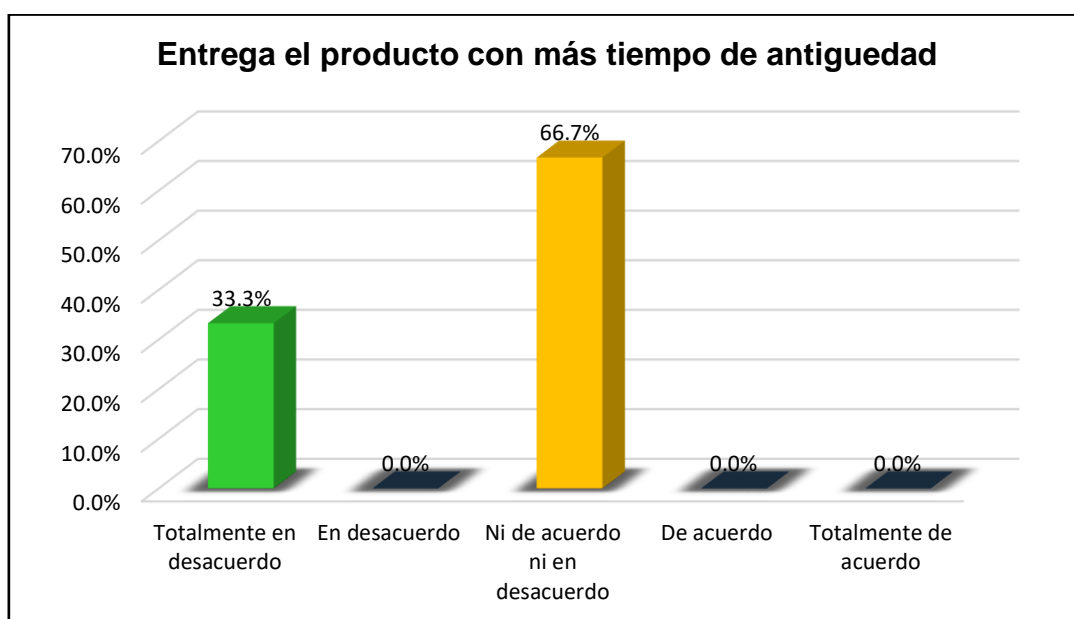


Figura 14. Entrega el producto con más tiempo de antigüedad

Se observa que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 66.7% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Luego podemos afirmar que al vender no se tiene en cuenta el tiempo de antigüedad de los productos. Fuente: elaboración propia.

TABLA 14. Manejo algún tipo de inventario

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

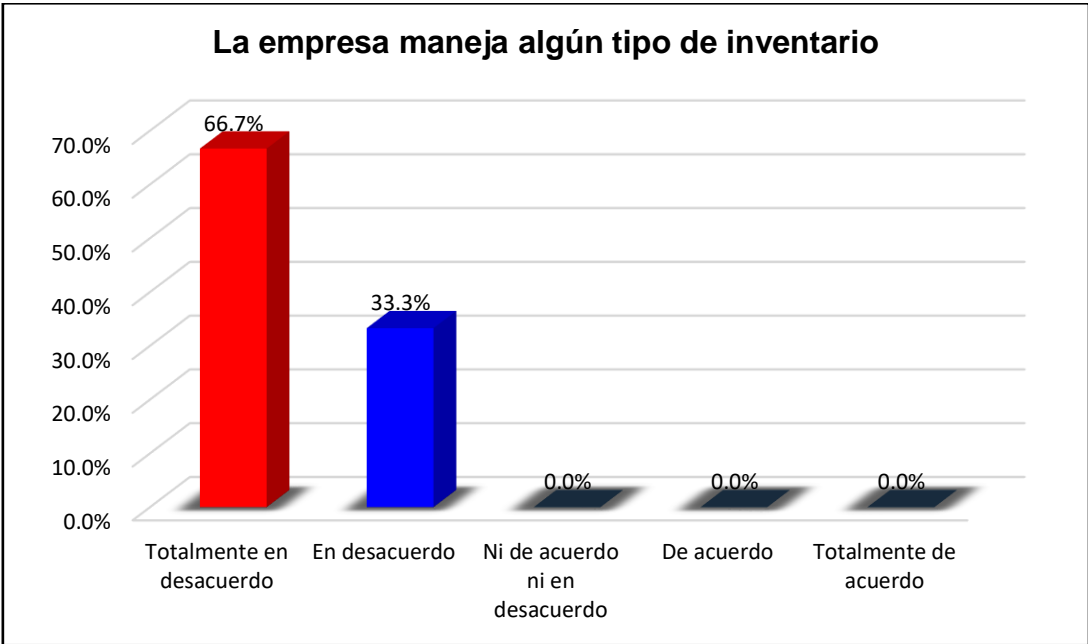


Figura 15. La empresa maneja algún tipo de inventario.

Se observa que el 66.7% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 33.3% de los empleados están en desacuerdo. Luego se afirma que la empresa Repuestos y Accesorios A & E no maneja algún tipo de inventario. Fuente: elaboración propia.

TABLA 15. *La empresa brinda capacitación del manejo de inventario*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

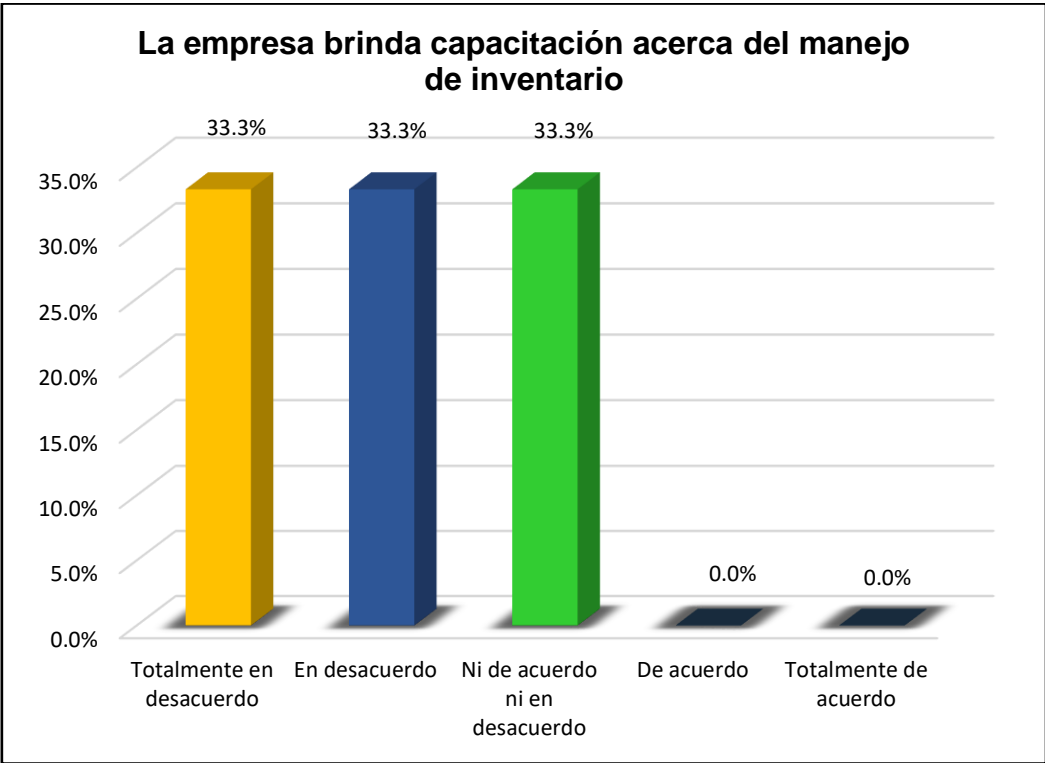


Figura 16. La empresa brinda capacitación acerca del manejo de inventario.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo, el 33.3% de los empleados están en desacuerdo y el 33.3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Entonces se resume que la empresa no capacita al personal acerca de inventario. Fuente: elaboración propia.

TABLA 16. Nivel de mercadería cubre la demanda

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

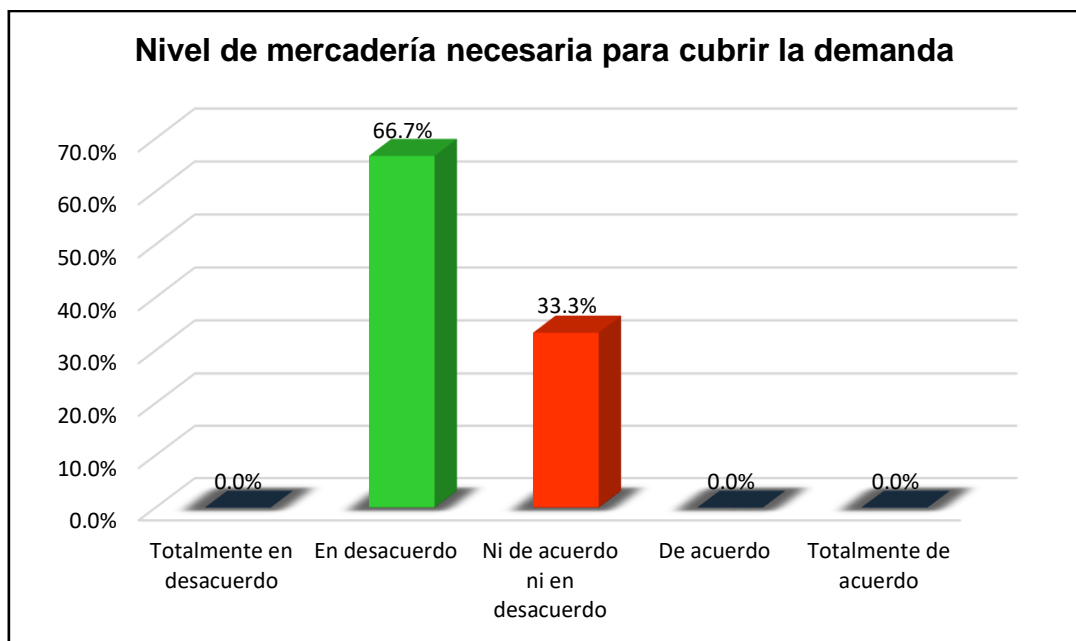


Figura 17. Nivel de mercadería necesaria para cubrir la demanda.

Se observa que el 66.7% de los empleados están en desacuerdo y el 33.3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Entonces se afirma que el nivel de mercaderías de la empresa Repuestos y Accesorios A & E no presenta la cantidad adecuada para cubrir la demanda. Fuente: elaboración propia.

TABLA 17. *Inconvenientes presentados por no poder cubrir la demanda*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

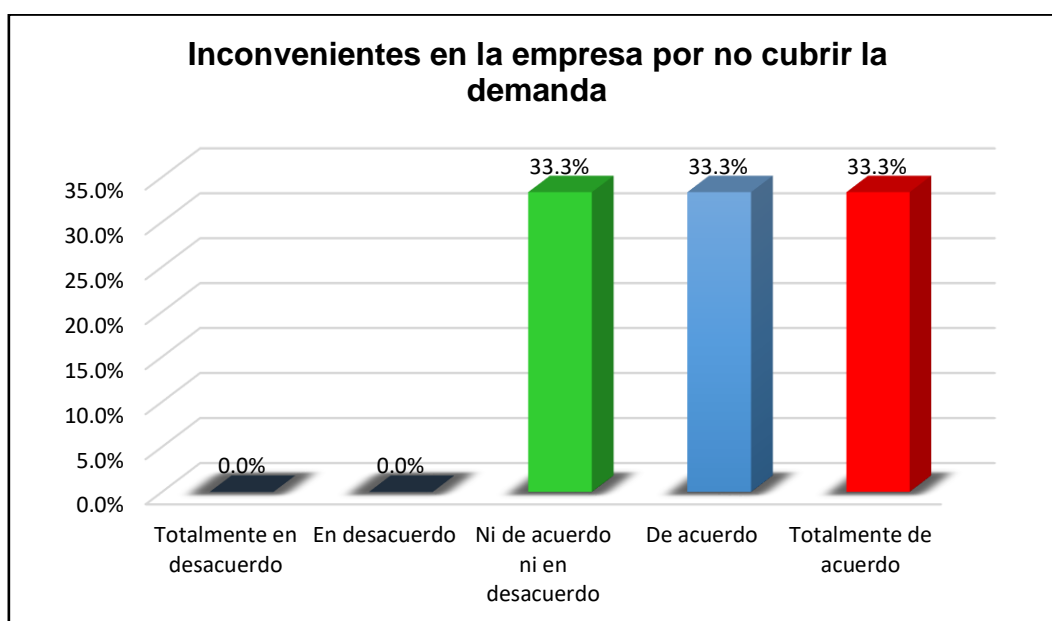


Figura 18. Inconvenientes en la empresa por no cubrir la demanda.

Se observa que el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces se resume que el nivel de mercaderías de la empresa Repuestos y Accesorios A & E no presenta la cantidad adecuada para cubrir la demanda. Fuente: elaboración propia.

TABLA 18. *Frecuencia de pedidos es la adecuada*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

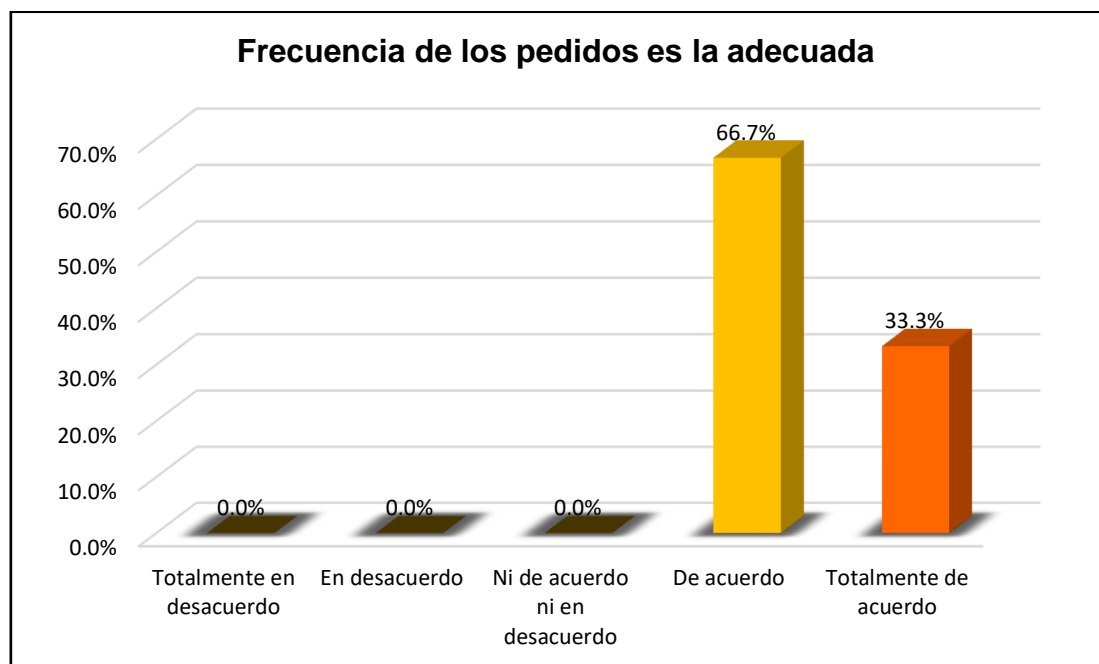


Figura 19. Frecuencia de los pedidos es la adecuada.

Se observa que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Luego se afirma que la empresa Repuestos y Accesorios A & E, realiza la frecuencia de los pedidos de manera adecuada. Fuente: elaboración propia.

TABLA 19. *Criterio para realizar los pedidos de mercadería en la empresa*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

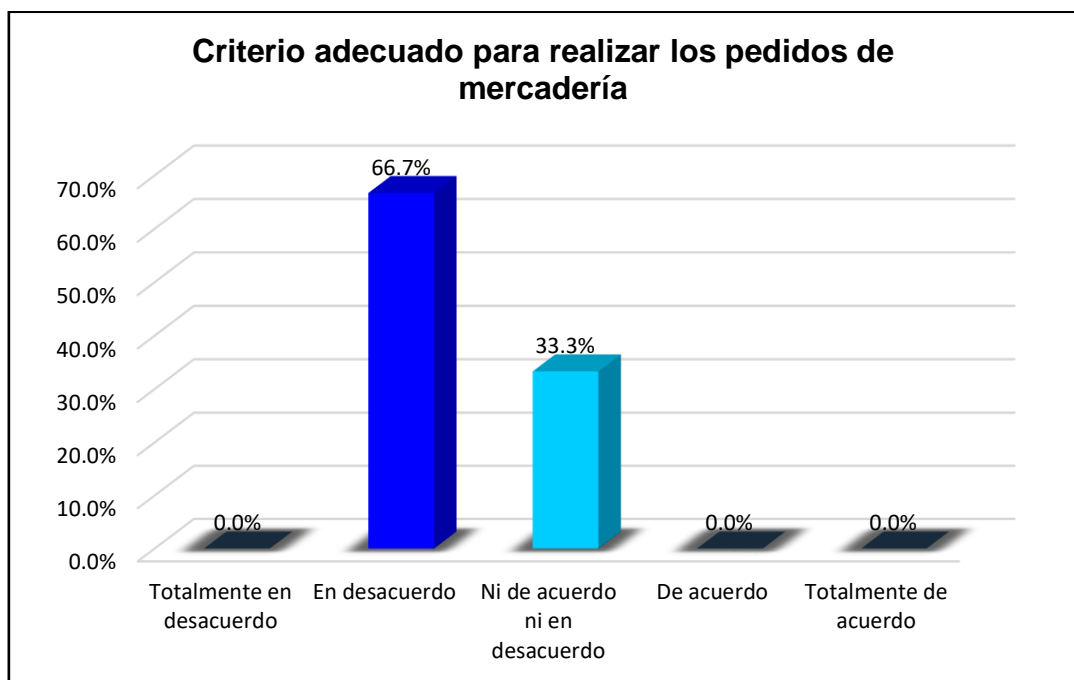


Figura 20. Criterio adecuado para realizar los pedidos de mercadería.

Se observa que el 66.7% de los empleados están en desacuerdo y el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Luego se afirma que la empresa Repuestos y Accesorios A & E realiza de manera adecuada la frecuencia de los pedidos.

Fuente: elaboración propia.

TABLA 20. Conocimiento exacto de cantidad de pedido a realizar

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

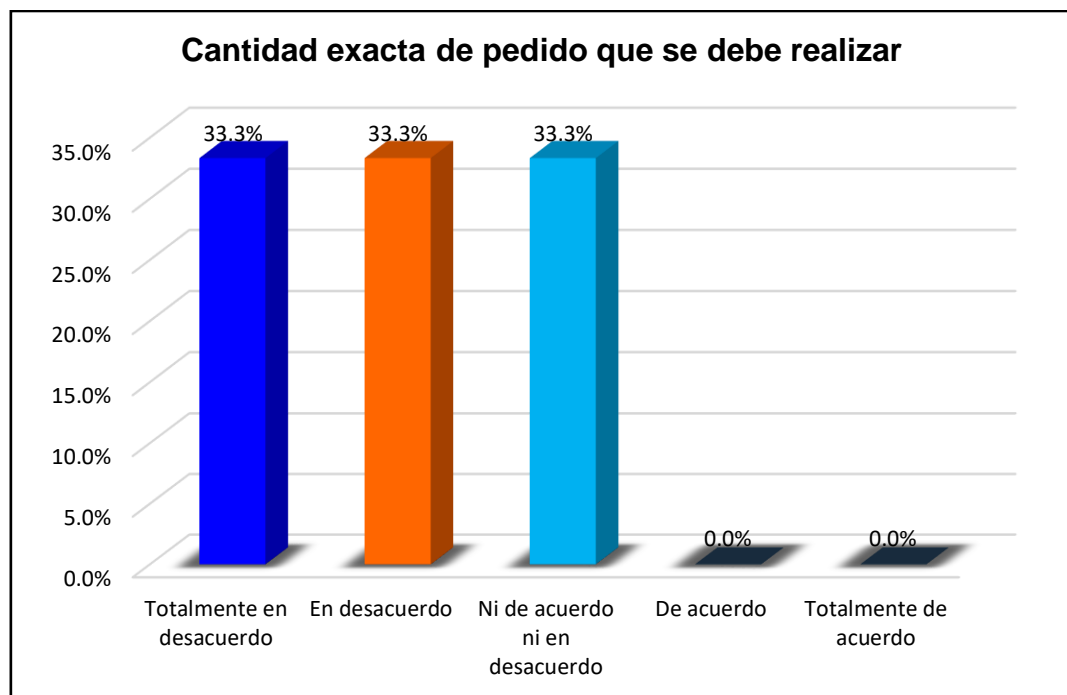


Figura 21. Cantidad exacta de pedido que se debe realizar.

Se observa que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo, el 33.3% de los empleados están en desacuerdo y el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Luego podemos afirmar que se desconoce con exactitud la cantidad de pedido que se debe realizar en la empresa Repuestos y Accesorios A & E. Fuente: elaboración propia.

TABLA 21. *Atención al cliente adecuadamente*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

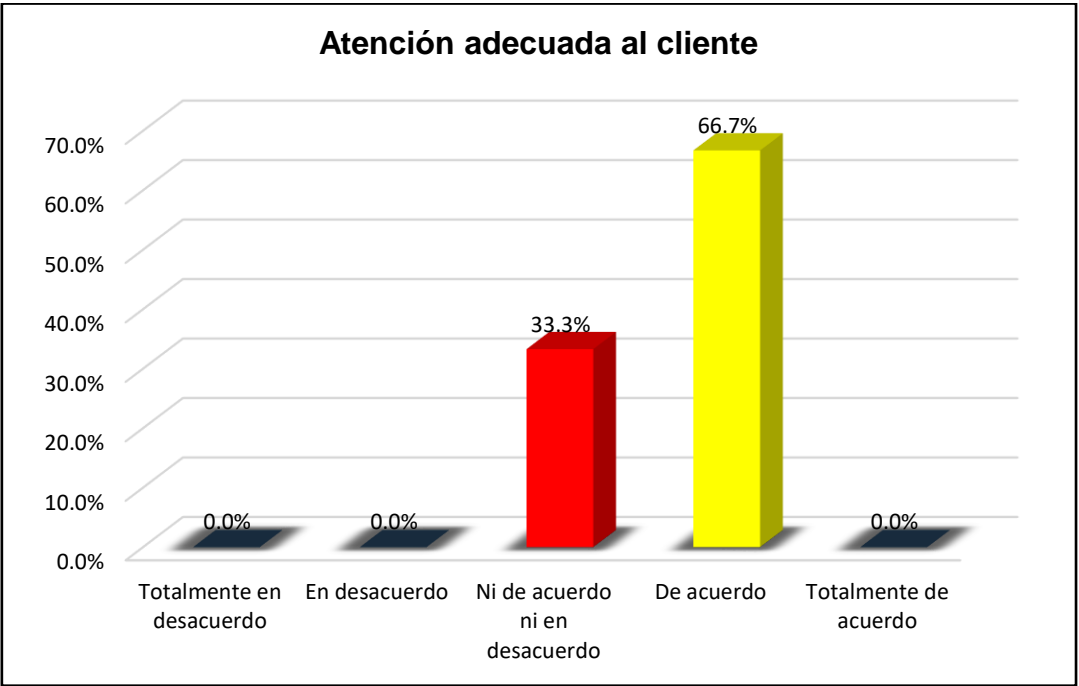


Figura 22. Atención adecuada al cliente.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 66.7% de los empleados están de acuerdo. Luego se afirma que la empresa Repuestos y Accesorios A & E brinda una adecuada atención al cliente. Fuente: elaboración propia.

TABLA 22. Los pedidos de la empresa son atendidos oportunamente

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

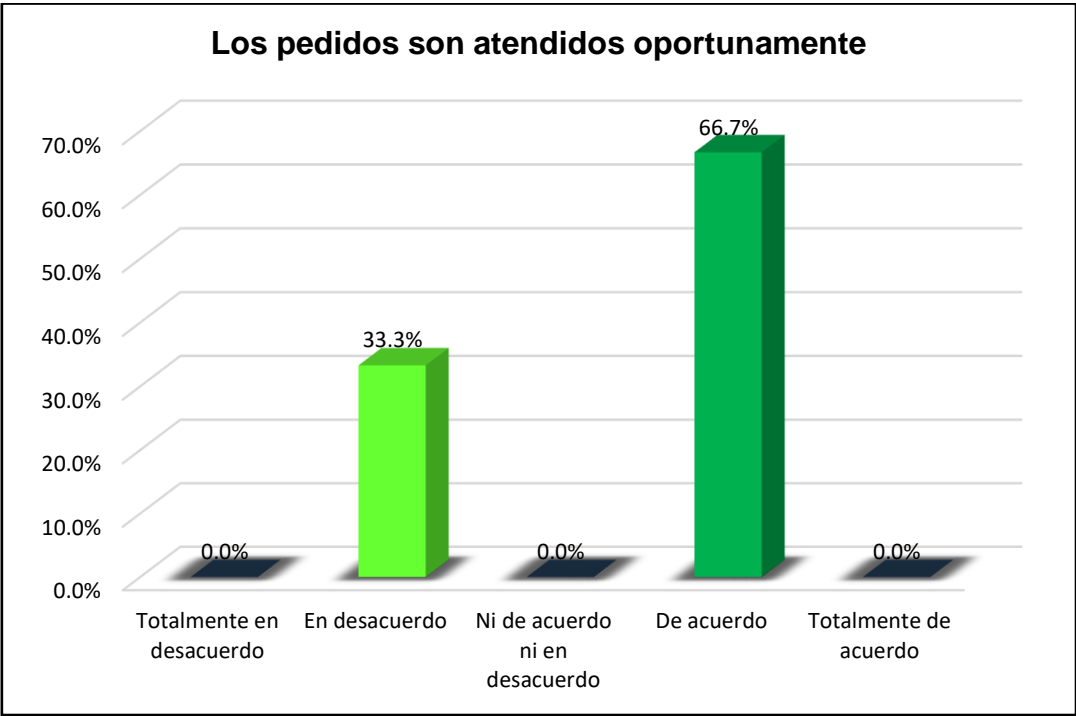


Figura 23. Los pedidos son atendidos oportunamente.

Se observa que el 33.3% de los empleados están en desacuerdo y el 66.7% de los empleados están de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” realiza los pedidos de forma oportuna. Fuente: elaboración propia.

TABLA 23. Control estricto de las ventas que se realizan

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

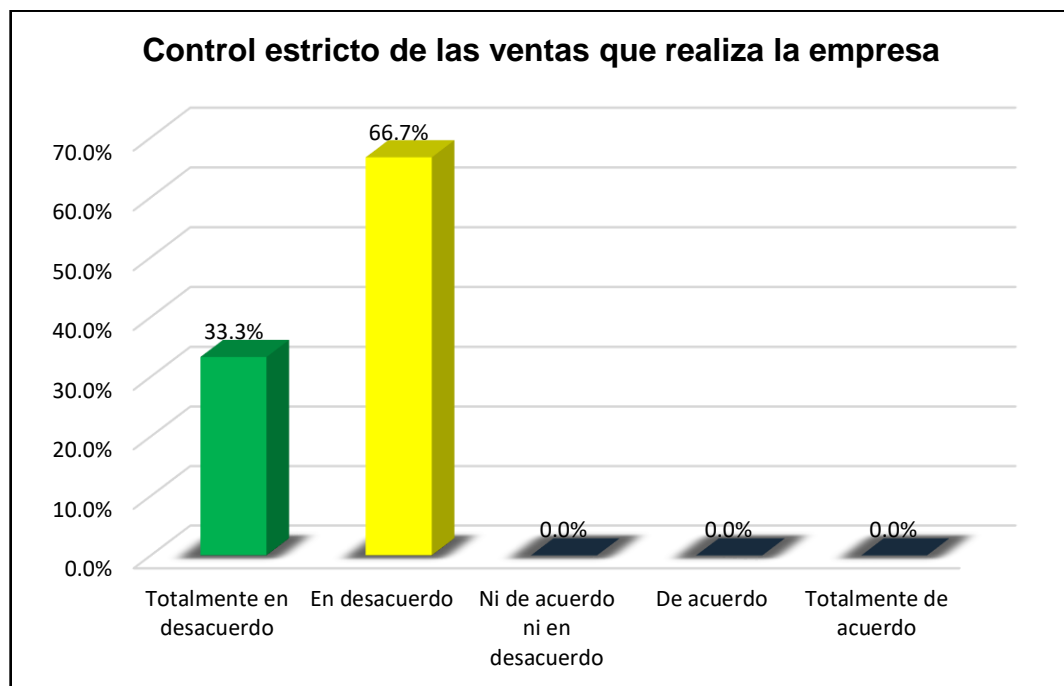


Figura 24. Control estricto de las ventas que realiza la empresa.

Se observa que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 66.7% de los empleados están en desacuerdo. Entonces podemos resumir que la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” no lleva un estricto control de las ventas que realiza. Fuente: elaboración propia.

TABLA 24. *Importancia de los registros para programar las ventas*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

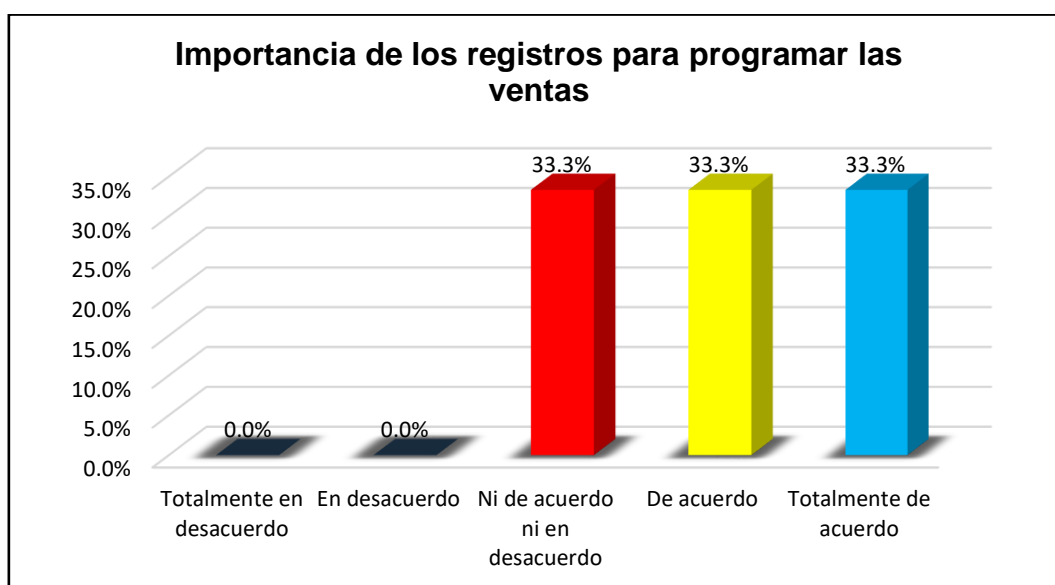


Figura 25. Importancia de los registros para programar las ventas.

Se observa que el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” si considera importante llevar los registros para programar las ventas. Fuente: elaboración propia.

TABLA 25.*Tiempo de entrega adecuada por parte del proveedor*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

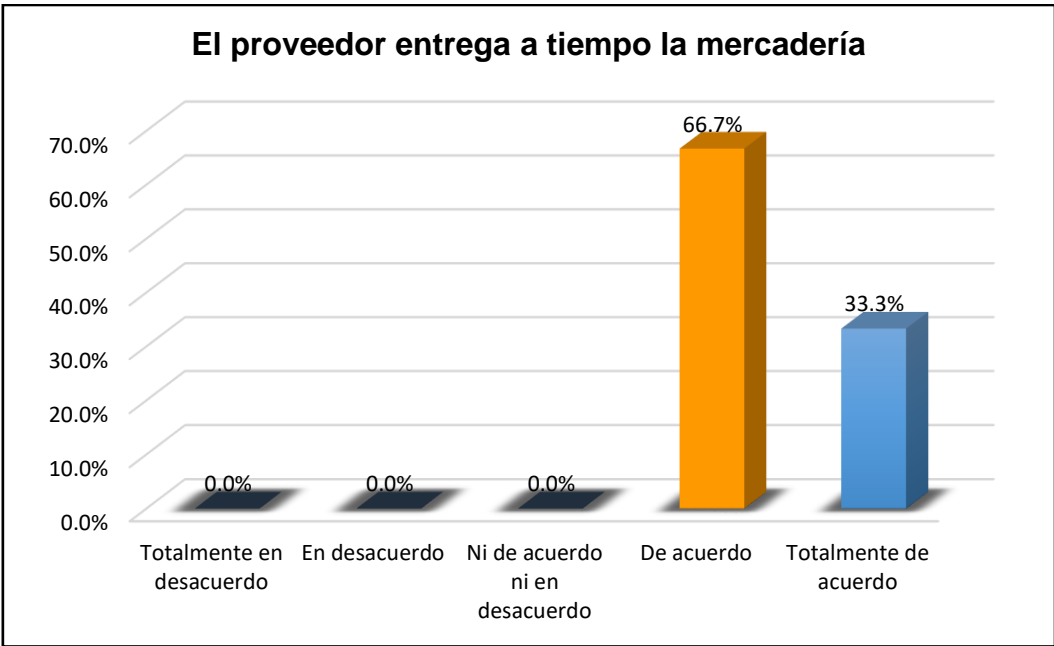


Figura 26. El proveedor entrega a tiempo la mercadería.

Se observa que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que el proveedor presenta el tiempo de entrega adecuadamente. Fuente: elaboración propia.

TABLA 26. *Tiempo de entrega influye en la confianza de los clientes*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

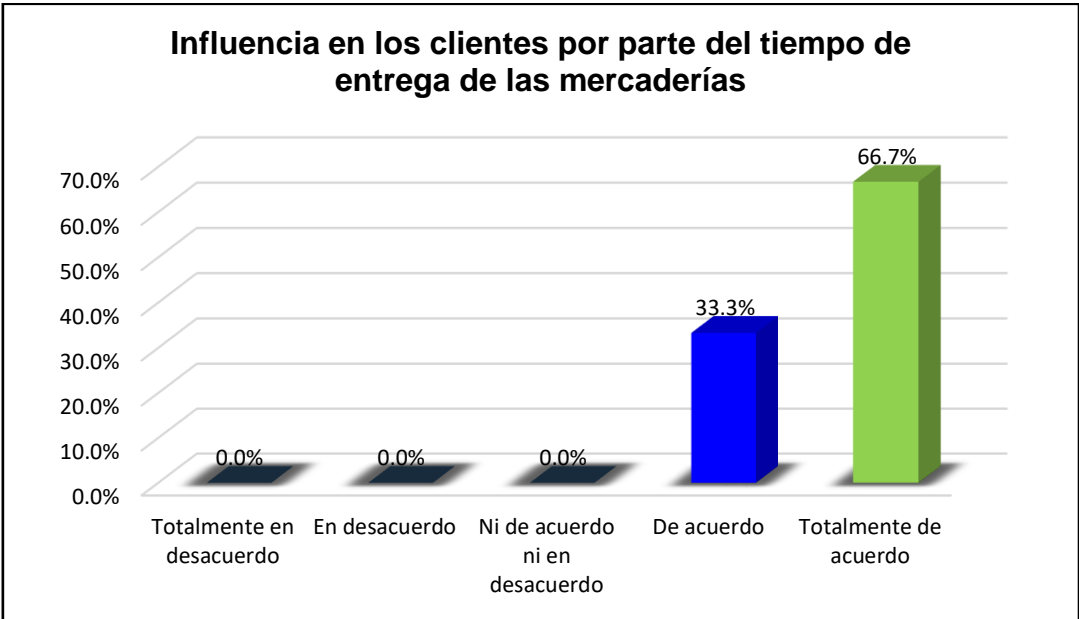


Figura 27. Influencia en los clientes por parte del tiempo de entrega

Se observa que el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 66.7% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que el tiempo de entrega de las mercaderías influye en la confianza que los clientes tienen en la empresa. Fuente: elaboración propia.

TABLA 27. Costo de transporte de la mercadería es financiado por el proveedor

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

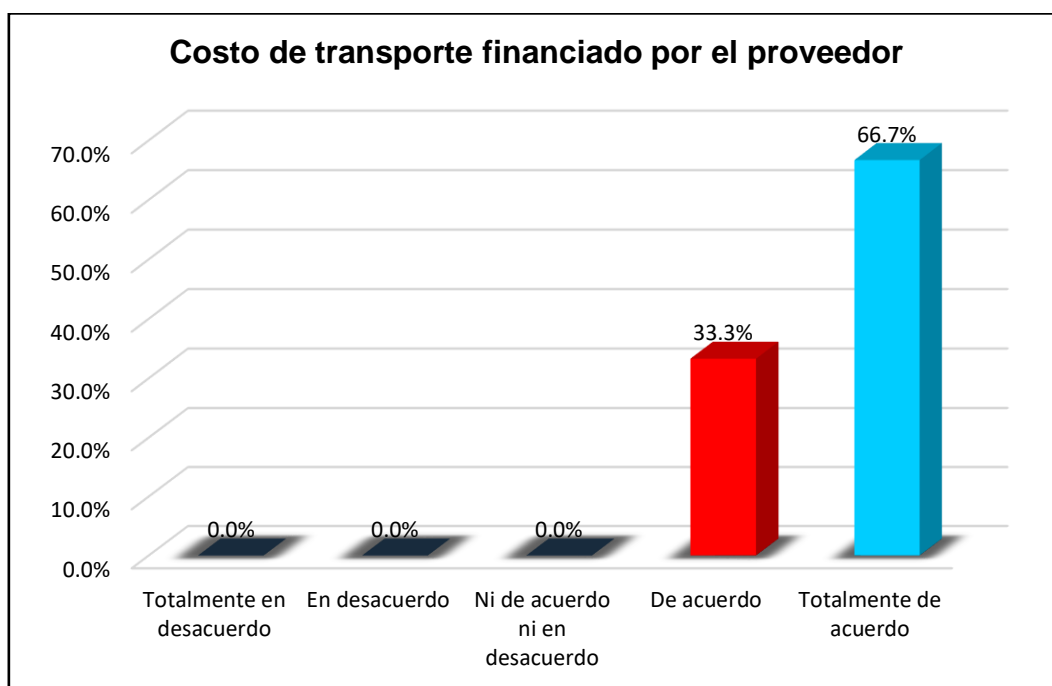


Figura 28. Costo de transporte financiado por el proveedor.

Se observa que el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 66.7% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que las mercaderías que ingresan a la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” es financiado por el proveedor. Fuente: elaboración propia.

TABLA 28. Retraso en la entrega de productos generó costos adicionales

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

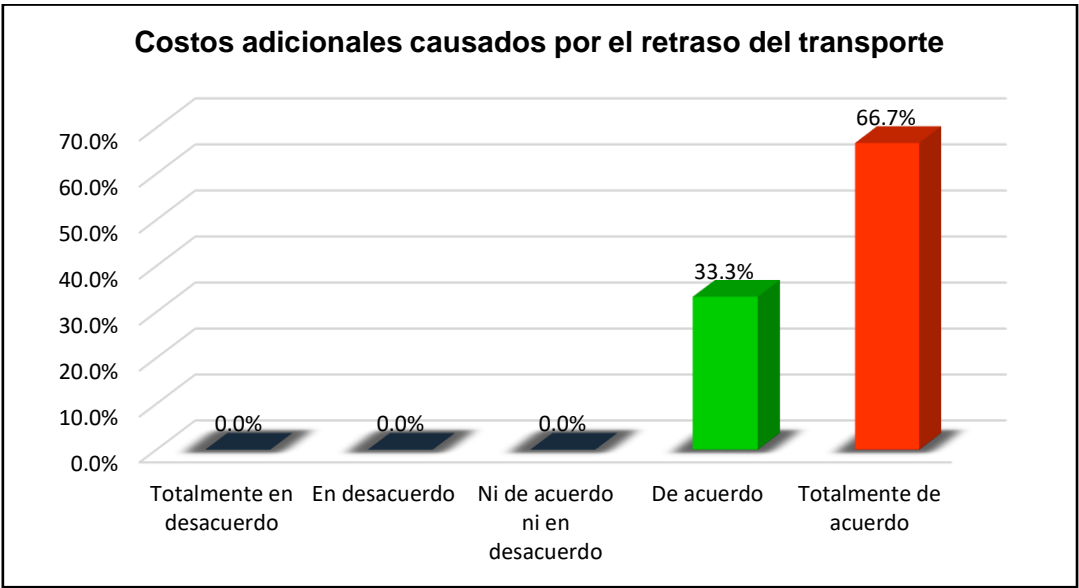


Figura 29. Costos adicionales causados por el retraso del transporte.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 66.7% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que en la empresa el transporte si generó costos adicionales por los retrasos en la entrega de productos. Fuente: elaboración propia.

3.2. Diseñar el software del sistema de inventario para la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.

Al mencionar muchas veces software relacionamos con programas computacionales, sin embargo, es mucho más complejo abarcando,

documentos vinculados, discos para la instalación, manuales de uso y configurar ciertos datos para el buen funcionamiento del mismo.

El software fue creado exclusivamente para la empresa siguiendo los parámetros necesarios, donde se trabajó directamente con los empleados de la empresa y el ingeniero encargado de diseñar el software, teniendo en cuenta los objetivos, inquietudes y demandas de la empresa, siendo los puntos más sobresalientes registrar las entradas y salidas de la mercadería y generar reportes con información actualizada que permita tomar decisiones que favorezcan a la empresa.

3.3. Puesta en marcha de la interfaz gráfica del sistema de inventario para la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”.

Previamente a la puesta en marcha de la interfaz gráfica del sistema de inventario, se hizo el requerimiento de un equipo de computación, que constituyó en un pc de escritorio que tenga las características necesarias para cumplir con el funcionamiento adecuado del sistema y evitar interrupciones que afecte las operaciones y actividades de la empresa, posterior a esto se prosiguió con la implementación del sistema, lo relacionado con el sistema se verá más adelante en la parte de la propuesta.

3.4. Capacitar al personal sobre el manejo correcto del software de sistema.

La capacitación del personal es muy importante puesto que para que se lleve a cabo el cambio en la empresa y hacer que todo funcione correctamente, se debe involucrar a los empleados y comprometerlos con los objetivos acerca del control de las mercaderías, dicha capacitación se realizó en la empresa Repuestos y accesorios A & E, donde se explicó de forma oral y utilizando el manual de usuario se trabajó directamente con los empleados respondiendo las preguntas en cuanto al funcionamiento correcto del sistema y algunos eventuales errores que se podrían presentar durante su manejo y la forma adecuada de corregirlo hasta el momento de la revisión del ingeniero a cargo.

3.5. Determinar las mejoras a partir de la implementación del sistema en la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.

TABLA 29. *Recepción de la mercadería es la adecuada*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: Elaboración propia. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”.

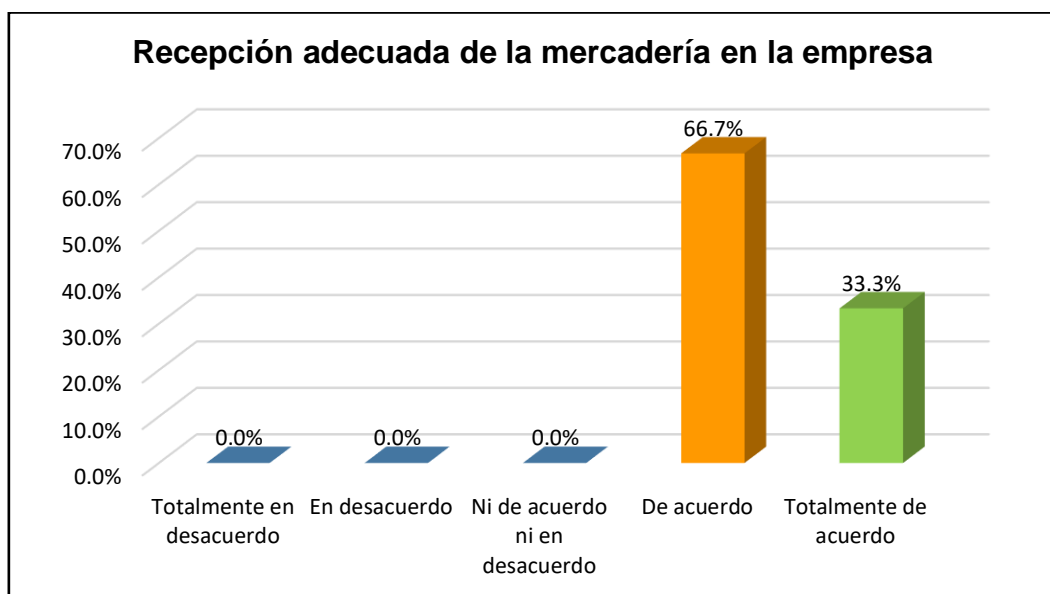


Figura 30. Recepción adecuada de la mercadería en la empresa.

Se observa que el 66,67% de los empleados están de acuerdo y el 33,33% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos concluir que la recepción de la mercadería en la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” es la adecuada. Fuente: elaboración propia.

TABLA 30. Control de documentos que acrediten la entrega de los productos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

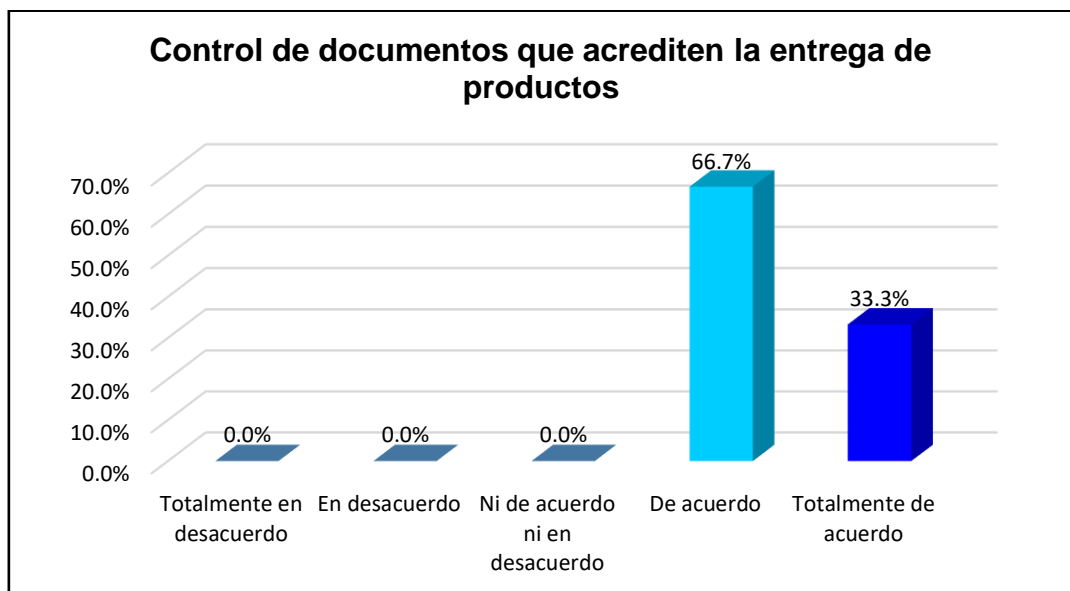


Figura 31. Control de documentos que acrediten la entrega de productos.

Se observa que el 66,67% de los empleados están de acuerdo y el 33,33% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa si realiza un control de los documentos que acrediten la entrega de los productos a la empresa. Fuente: elaboración propia.

TABLA 31. Control estricto de las mercaderías que ingresan

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

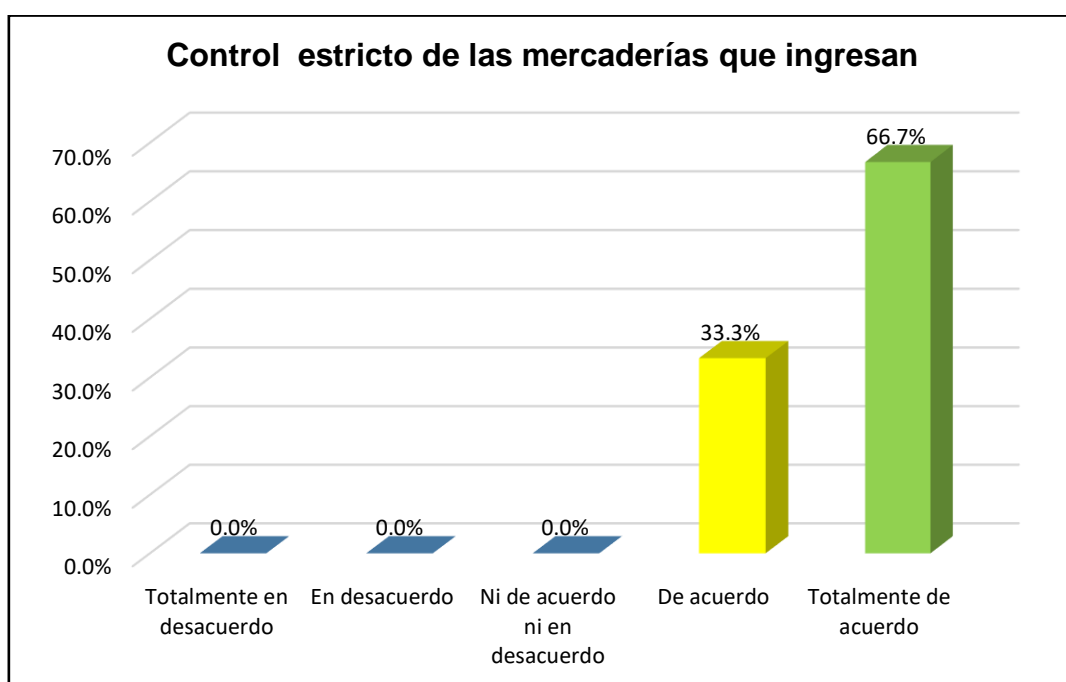


Figura 32. Control estricto de las mercaderías que ingresan.

Se observa que el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 66.7% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa lleva un estricto control de las mercaderías que ingresan a la empresa. Fuente: elaboración propia.

TABLA 32. *La empresa cuenta con un almacén*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

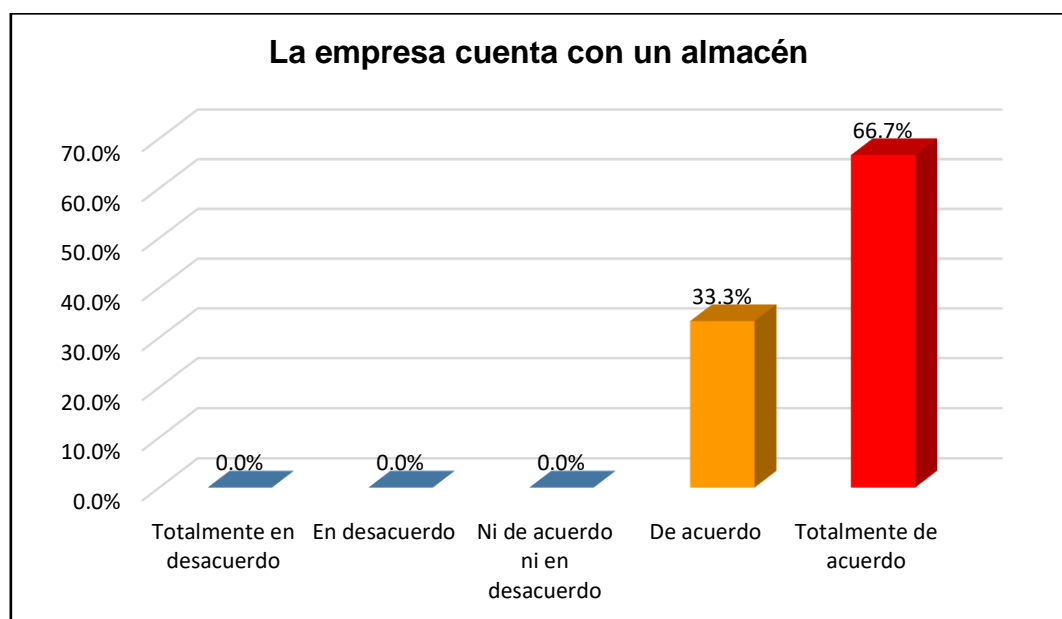


Figura 33. La empresa cuenta con un almacén.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 66.7% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa Repuestos y Accesorios A & E si cuenta con un lugar adecuado para almacenar la mercadería. Fuente: elaboración propia.

TABLA 33. *El almacén cuenta con un encargado*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

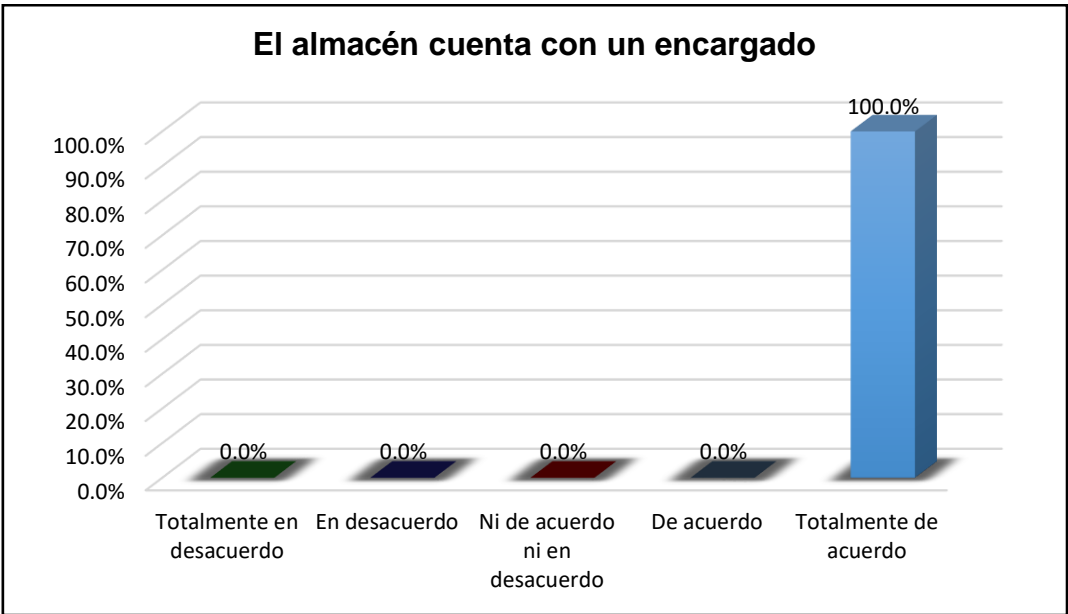


Figura 34. El almacén cuenta con un encargado.

Se muestra que el 100% de los empleados están totalmente de acuerdo.

Entonces podemos afirmar que la empresa Repuestos y Accesorios A & E si cuenta con un encargado del almacén. Fuente: elaboración propia.

TABLA 34. *El almacén cuenta con las condiciones adecuadas*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

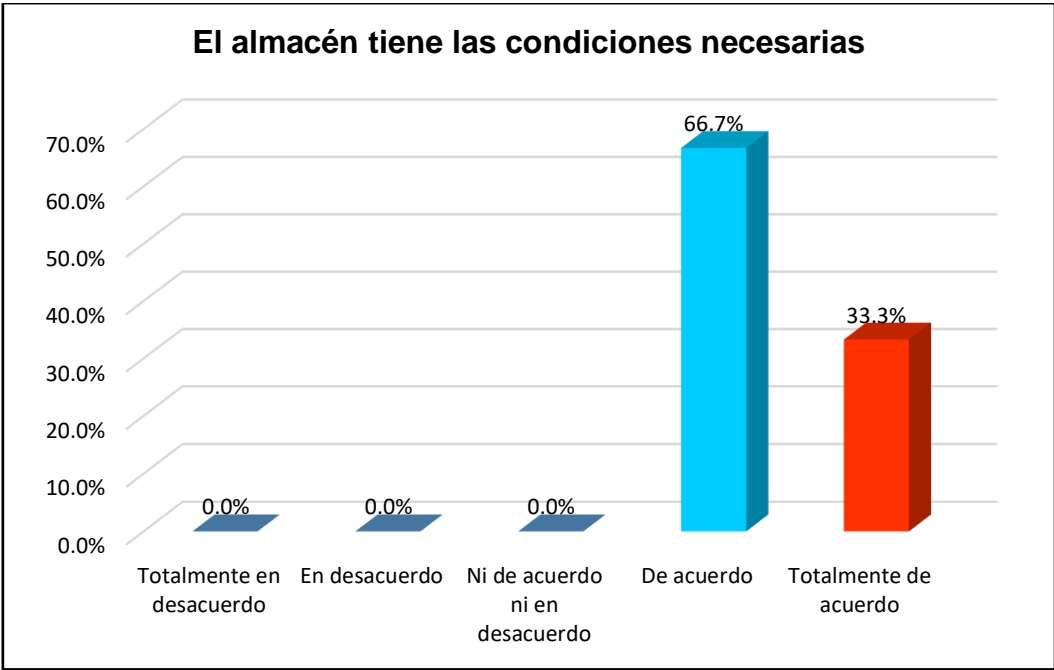


Figura 35. El almacén tiene las condiciones necesarias

Se observa que el 66,67% de los empleados están de acuerdo y el 33,33% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que el almacén de la empresa si cuenta con las condiciones necesarias para funcionar de forma adecuada. Fuente: elaboración propia.

TABLA 35. *Distribución y ordenamiento de productos es la correcta*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

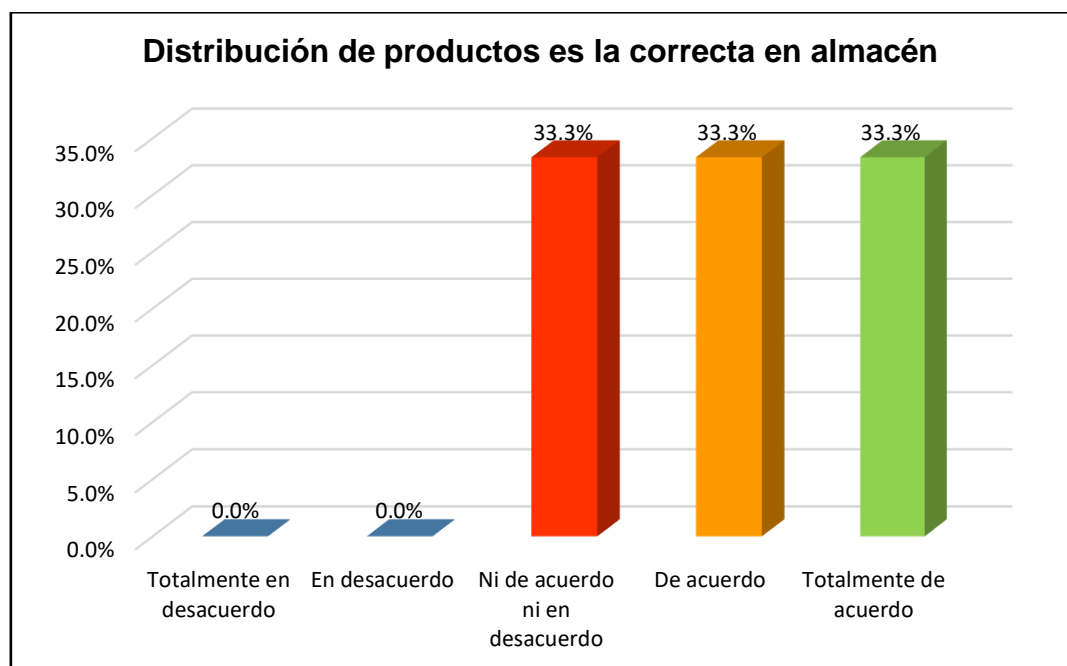


Figura 36. Distribución en almacén es la correcta.

Se observa que el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 33,3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos resumir que la distribución y ordenamiento de los productos dentro del almacén de la empresa si se realiza de forma correcta. Fuente: elaboración propia.

TABLA 36. Procedimiento para confirmar el correcto almacenamiento

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

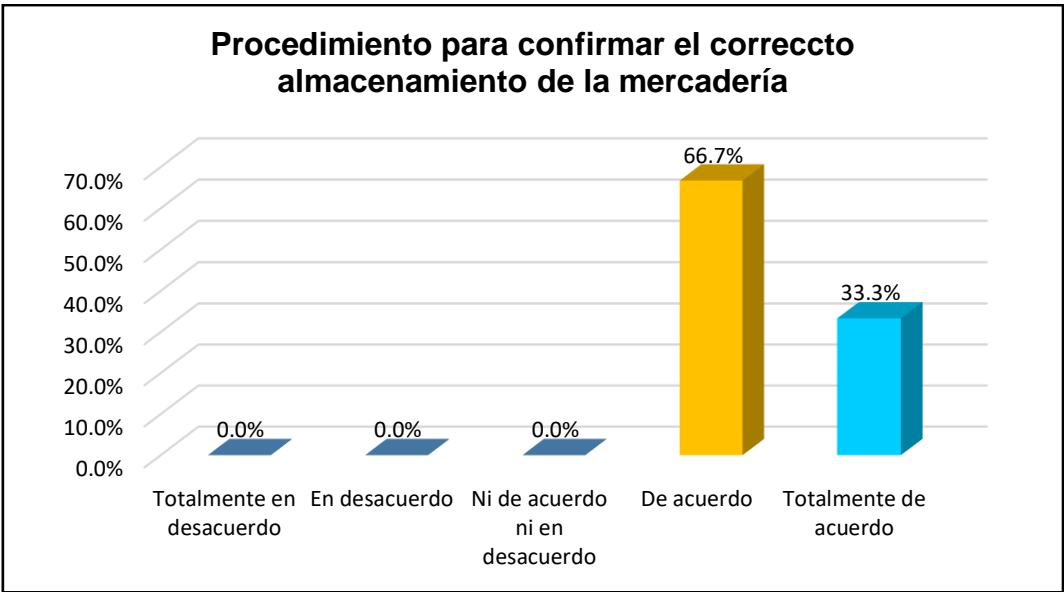


Figura 37. Procedimiento para confirmar el correcto almacenamiento de la mercadería. Se muestra que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos resumir que si se realiza un procedimiento para confirmar el correcto almacenamiento de la mercadería. Fuente: elaboración propia.

TABLA 37. *El almacén cuenta con materiales para conservar los productos*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

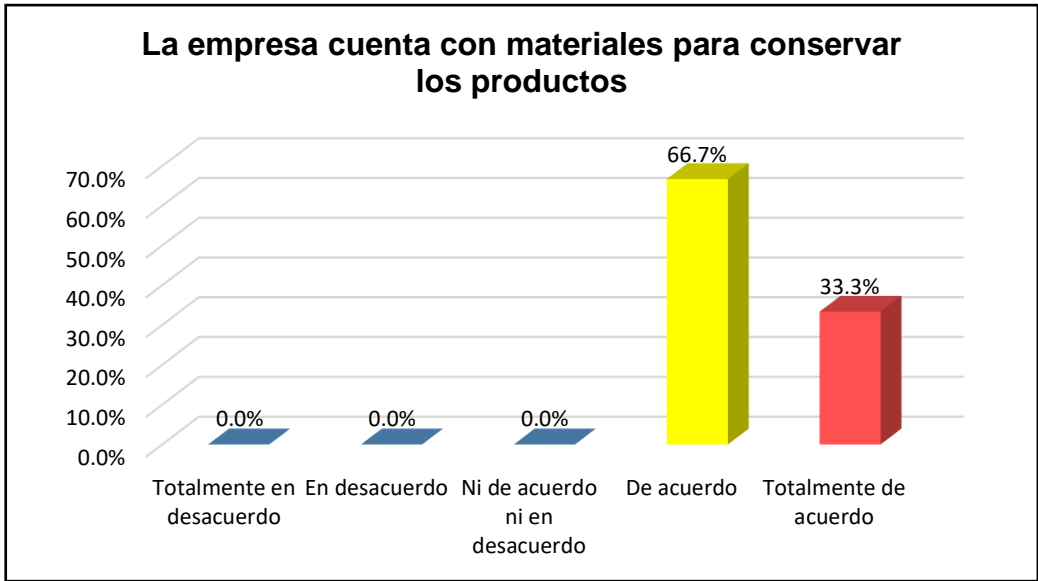


Figura 38. La empresa cuenta con materiales para conservar los productos.

Se muestra que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa cuenta con materiales y equipos para conservar los productos dentro del almacén. Fuente: elaboración propia.

TABLA 38. *Los productos para la venta son ubicados rápidamente*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

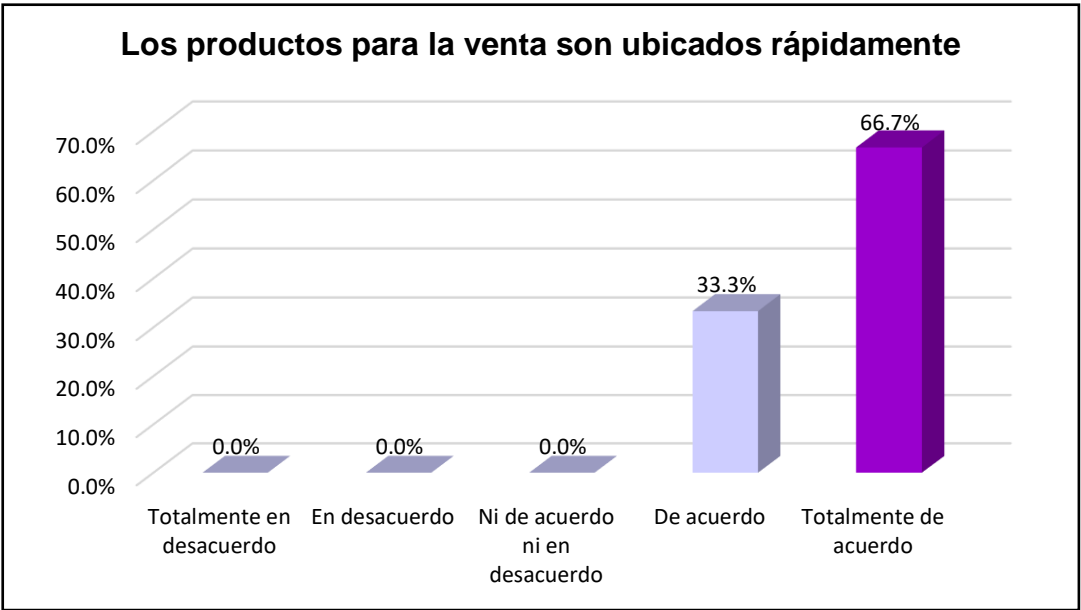


Figura 39. Los productos para la venta son ubicados rápidamente.

Se muestra que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa cuenta con materiales y equipos para conservar los productos dentro del almacén. Fuente: elaboración propia.

TABLA 39. Control adecuadamente las salidas de mercadería

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

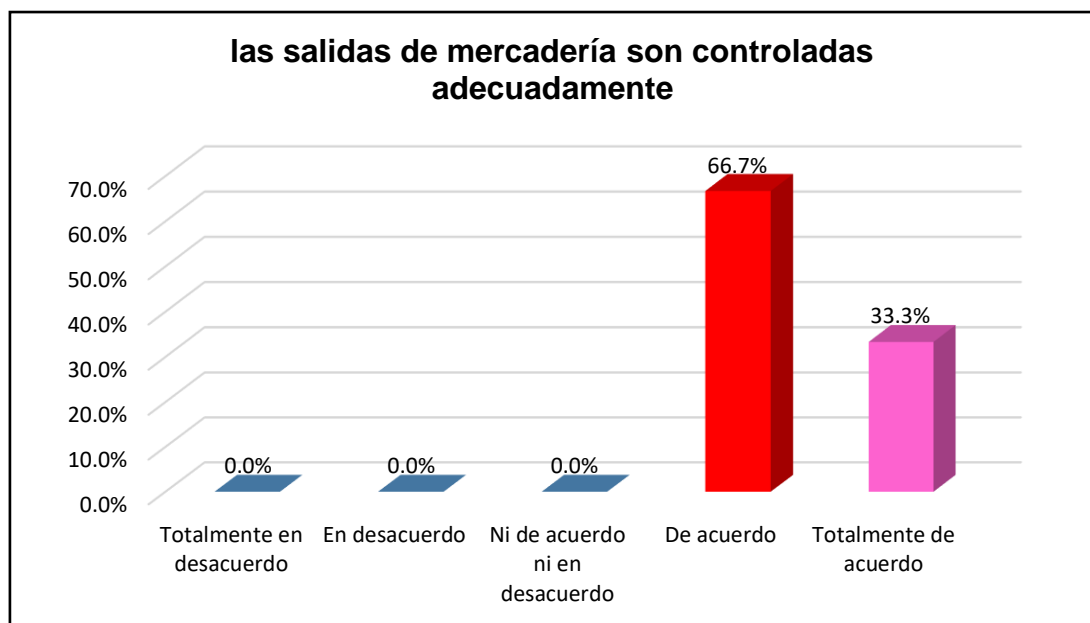


Figura 40. Las salidas de mercadería son controladas adecuadamente.

Se muestra que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa controla adecuadamente las salidas de la mercadería en la empresa. Fuente: elaboración propia.

TABLA 40. *Entrega el producto más antiguo en la venta*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

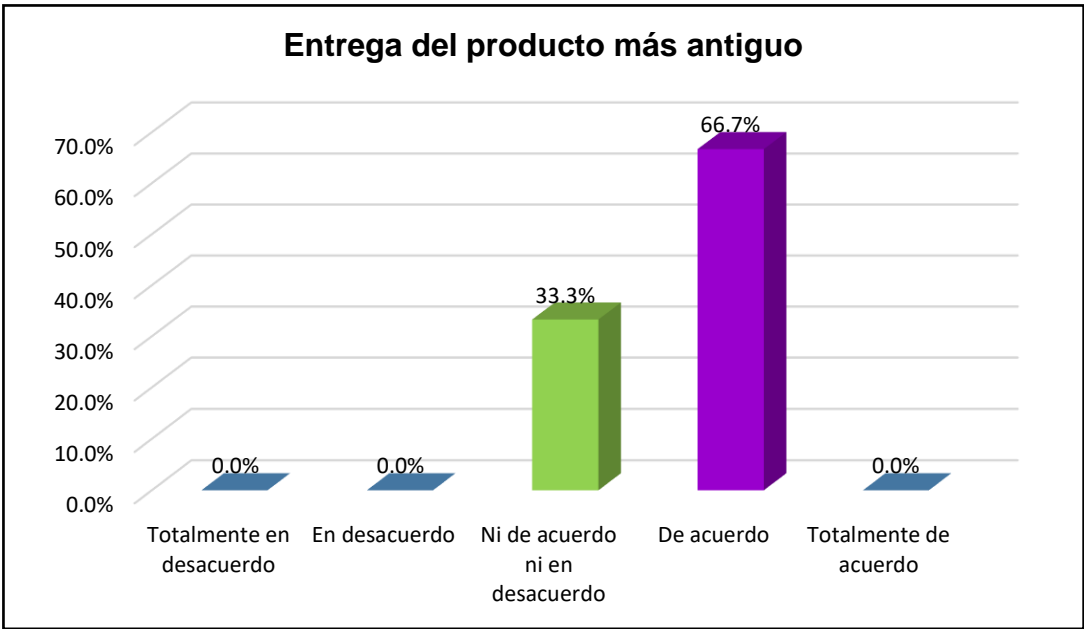


Figura 41. Entrega del producto más antiguo.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 66.7% de los empleados están de acuerdo. Entonces podemos resumir que al realizar las ventas se entrega el producto con más tiempo de antigüedad. Fuente: elaboración propia.

TABLA 41. *La empresa maneja algún tipo de inventario*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

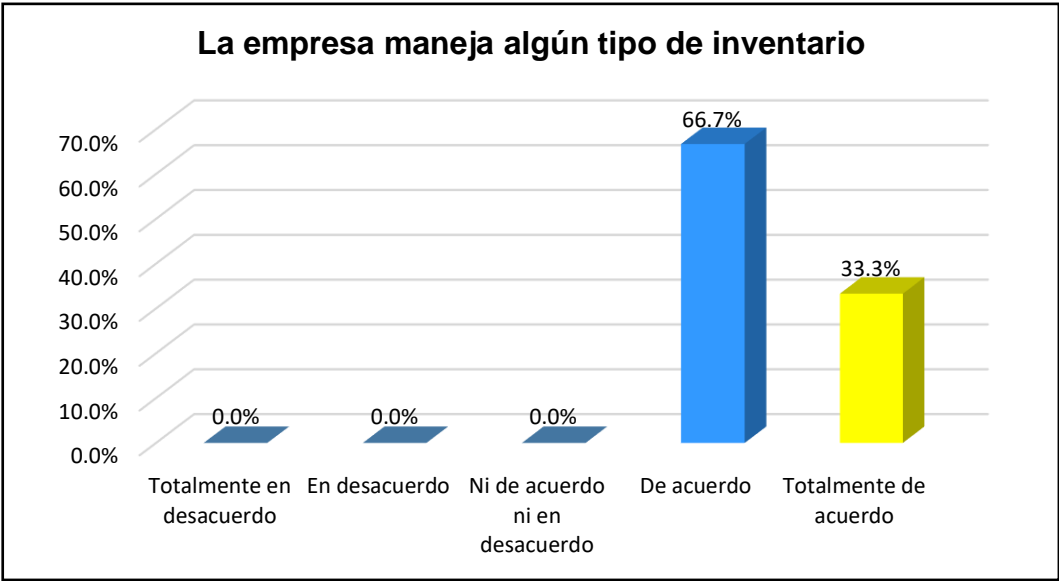


Figura 42. La empresa maneja algún tipo de inventario.

Se observa que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa si maneja algún tipo de inventario. Fuente: elaboración propia.

TABLA 42. *La empresa brinda capacitación de manejo de inventario*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

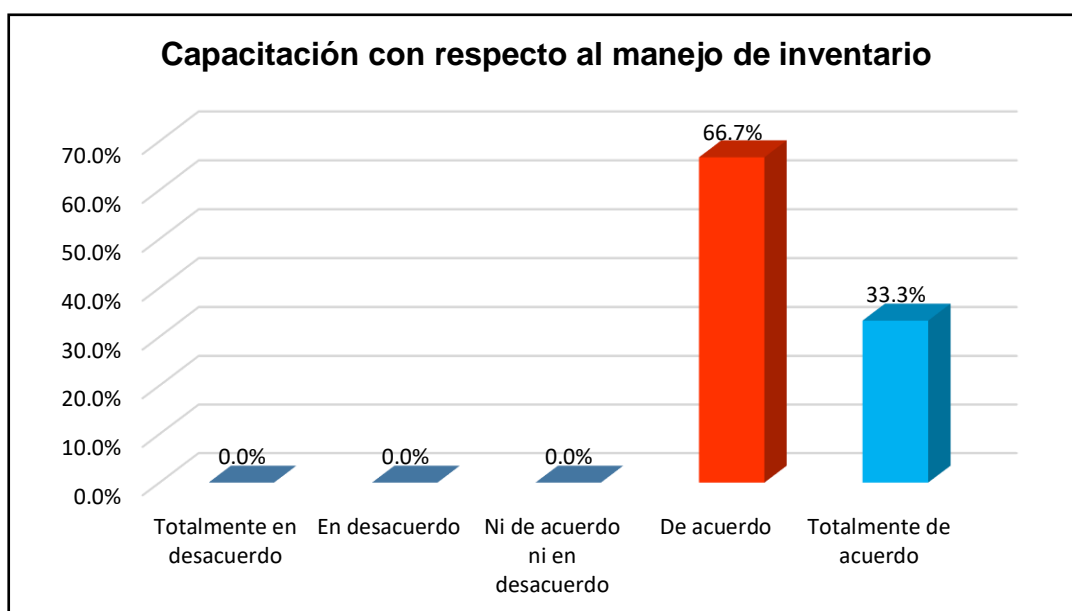


Figura 43. Capacitación con respecto al manejo de inventario.

Se observa que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa si brinda capacitación con respecto al manejo de inventario. Fuente: elaboración propia.

TABLA 43. *El nivel de mercadería necesaria para cubrir la demanda*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

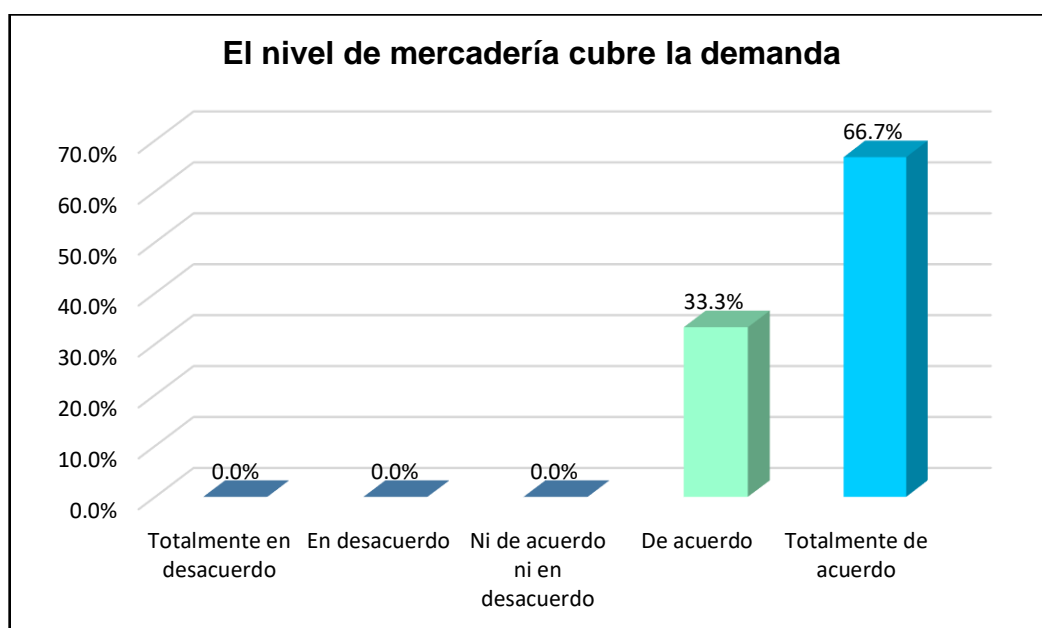


Figura 44. El nivel de mercadería cubre la demanda.

Se observa que el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 66.7% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la empresa cuenta con la cantidad necesaria de mercadería para cubrir la demanda. Fuente: elaboración propia.

TABLA 44. *Inconvenientes presentados por no cubrir la demanda*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>En desacuerdo</i>	2	66.7%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	0	0.0%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	0	0.0%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

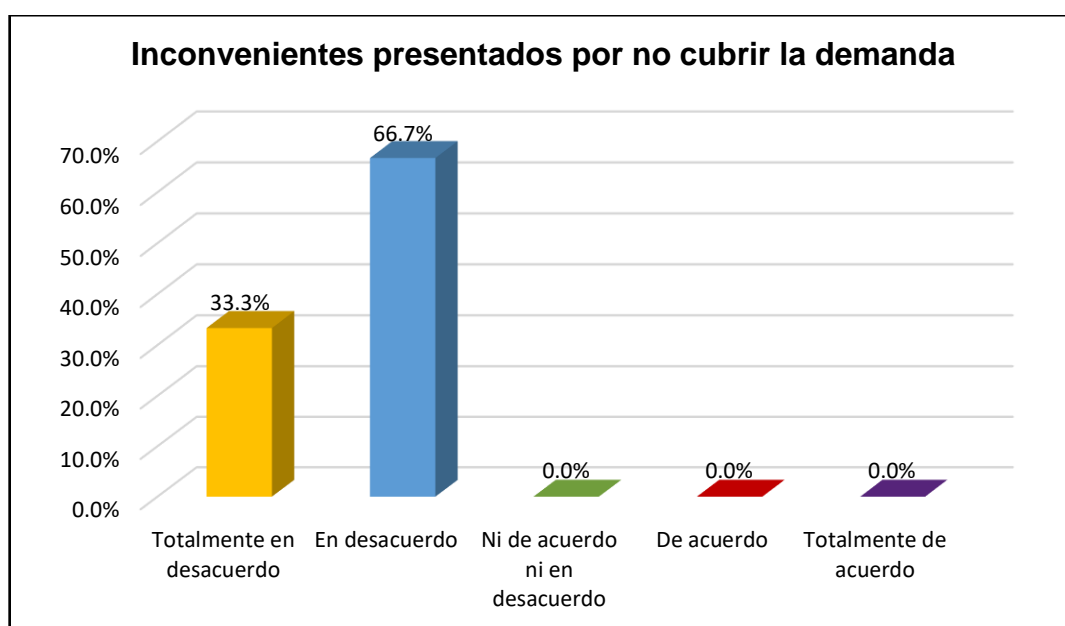


Figura 45. *Inconvenientes presentados por no cubrir la demanda.*

Se observa que el 33.3% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 66.7% de los empleados están en desacuerdo. Entonces podemos afirmar que no se han presentado inconvenientes en la empresa, es decir si se cubre la demanda. Fuente: elaboración propia.

TABLA 45. *Frecuencia de pedidos es la adecuada*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

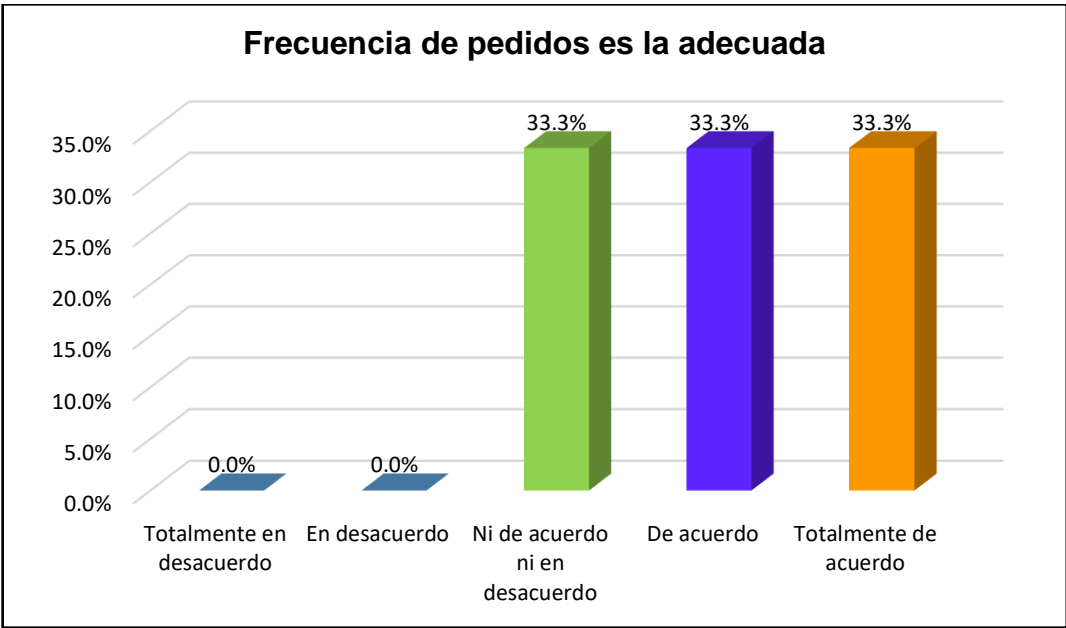


Figura 46. Frecuencia de pedidos es la adecuada.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.3% de los empleados están de acuerdo y 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que la frecuencia con que se realizan los pedidos es adecuada.

Fuente: elaboración propia.

TABLA 46. *Criterio para realizar los pedidos es el adecuado*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

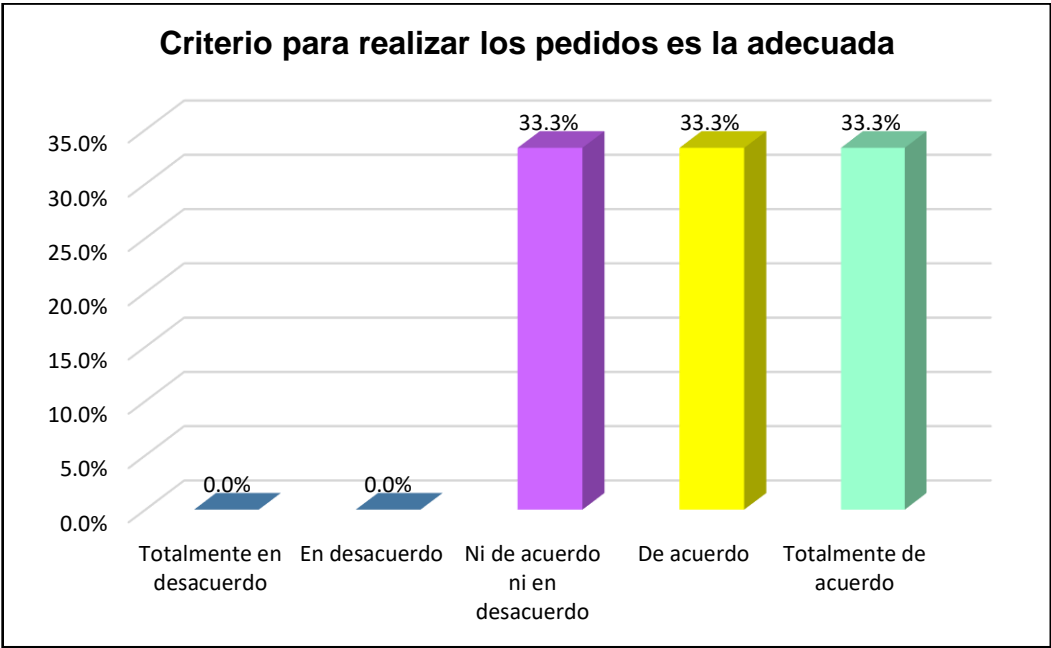


Figura 47. Criterio para realizar los pedidos es la adecuada.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.3% de los empleados están de acuerdo y 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que el criterio para hacer los pedidos es el adecuado. Fuente: elaboración propia.

TABLA 47. Conocimiento exacto de cantidad de pedido

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

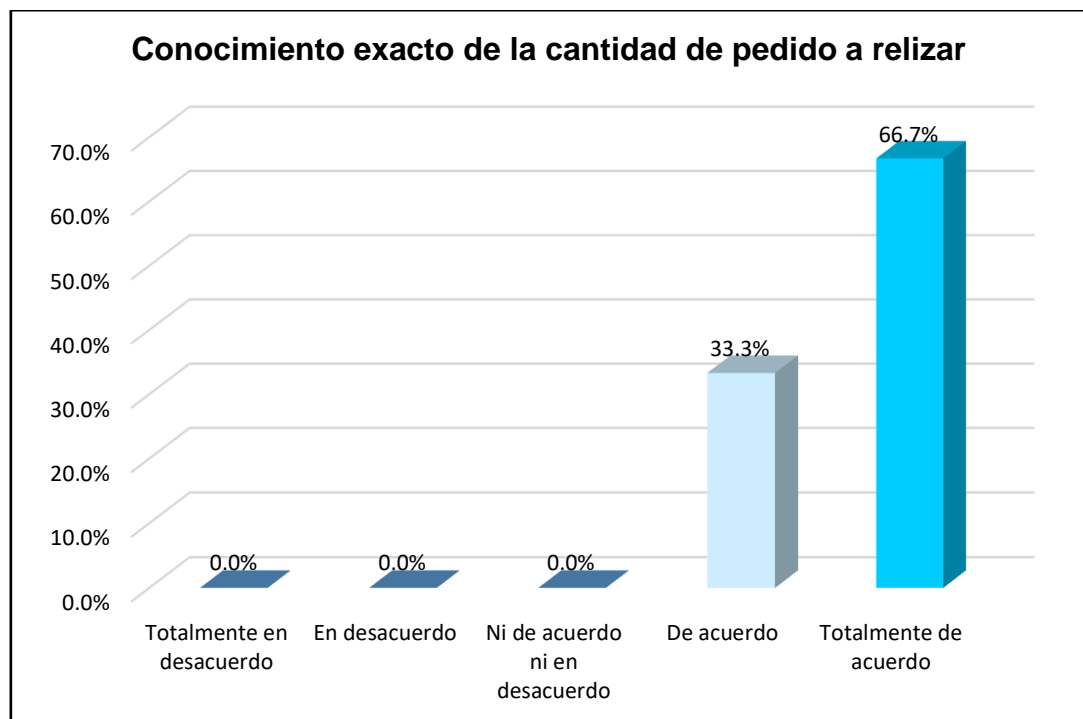


Figura 48. Conocimiento exacto de la cantidad de pedido a realizar.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 66.7% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que se conoce con exactitud la cantidad de pedidos a realizar en la empresa.

TABLA 48. *Atención al cliente es la adecuada*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

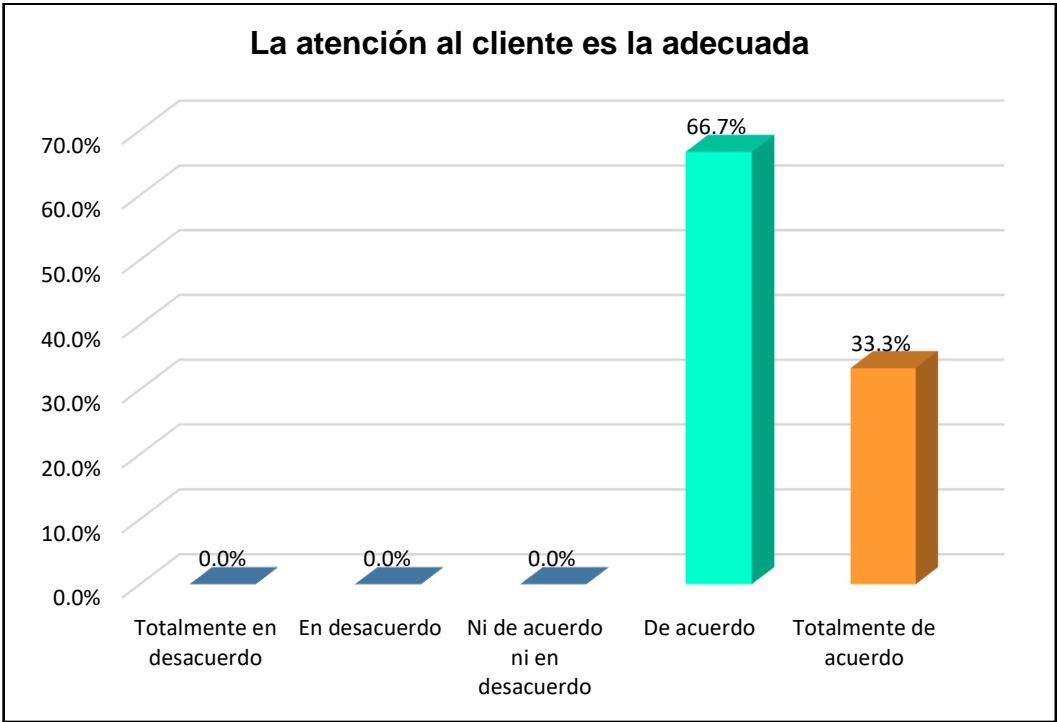


Figura 49. La atención al cliente es adecuada.

Se muestra que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que el cliente si es atendido de manera adecuada en la empresa. Fuente: elaboración propia.

TABLA 49. Los pedidos que tiene la empresa se atienden rápidamente

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

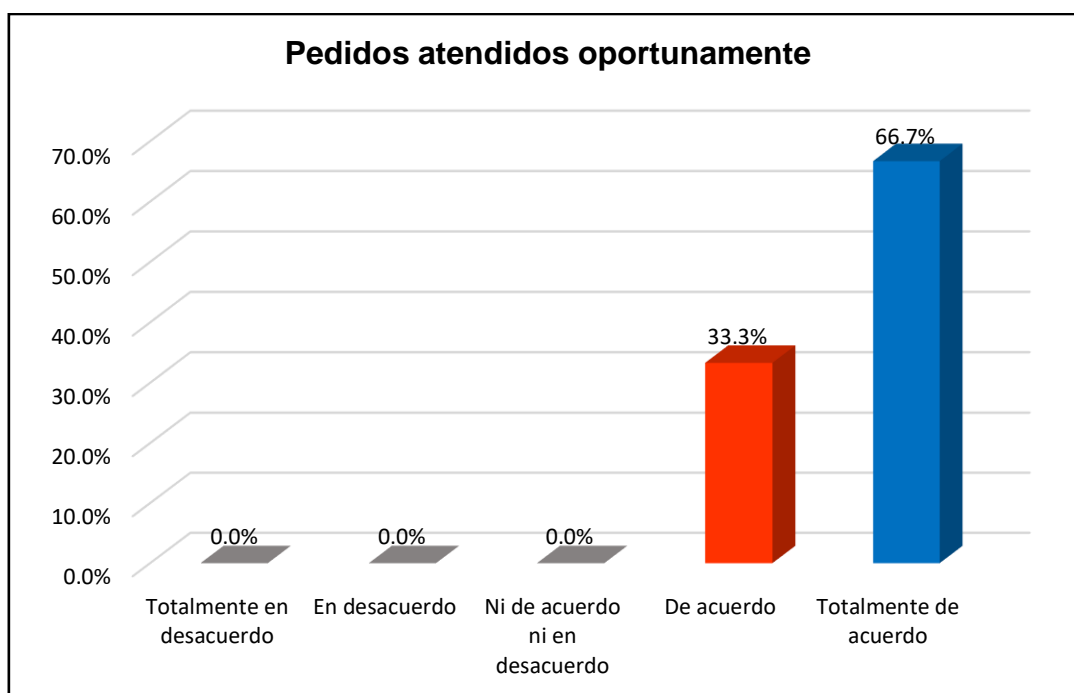


Figura 50. Pedidos atendidos oportunamente.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 66.7% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que los pedidos que tiene la empresa son atendidos oportunamente. Fuente: elaboración propia.

TABLA 50. Control estricto de las ventas realizadas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

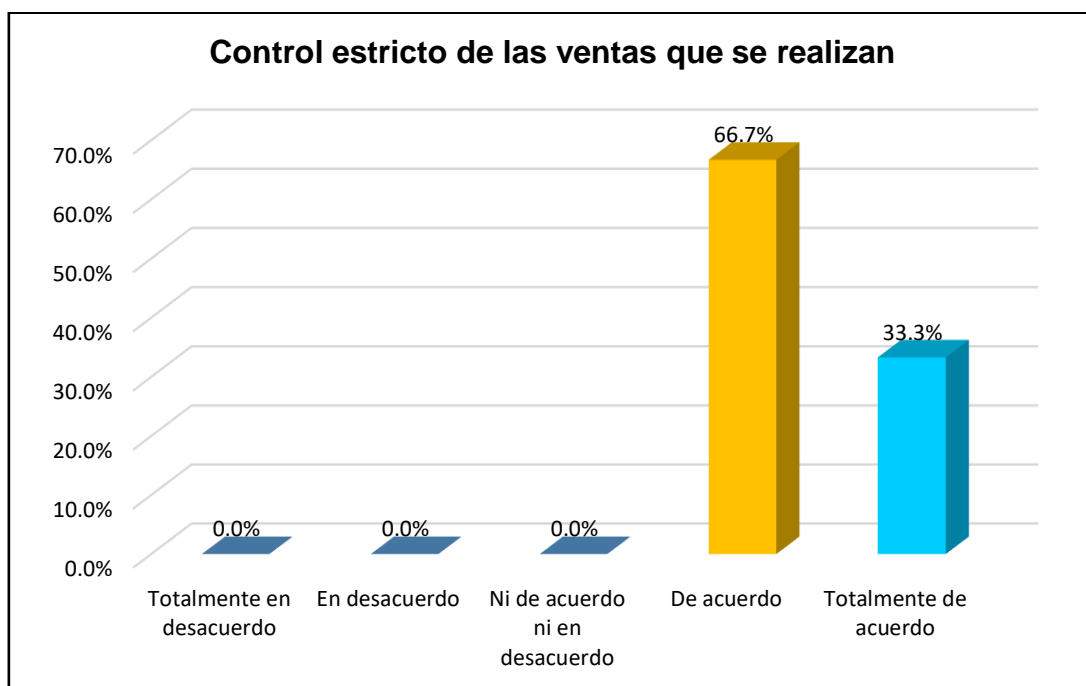


Figura 51. Control estricto de las ventas que se realizan.

Se muestra que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar la empresa se lleva un estricto control de las ventas que se realizan. Fuente: elaboración propia.

TABLA 51. *Importancia de los registros para programar las ventas*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	2	66.7%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

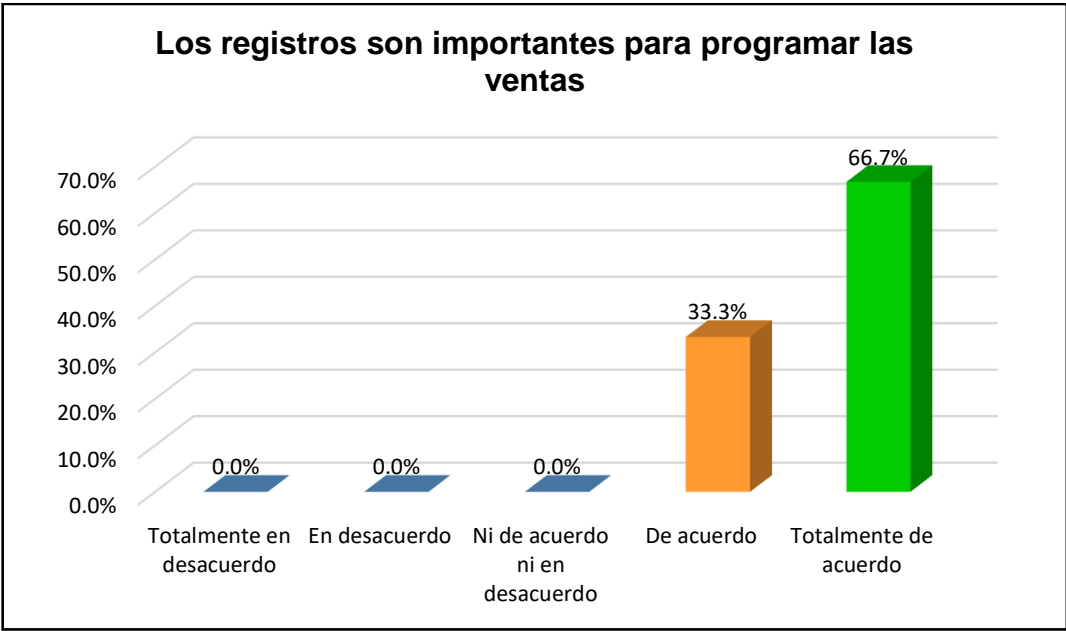


Figura 52. Los registros son importantes para programar las ventas.

Se muestra que el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 66.7% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que para la empresa los registros son importantes para programar las ventas. Fuente: elaboración propia.

TABLA 52. *Tiempo de entrega por parte del proveedor es el adecuado*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

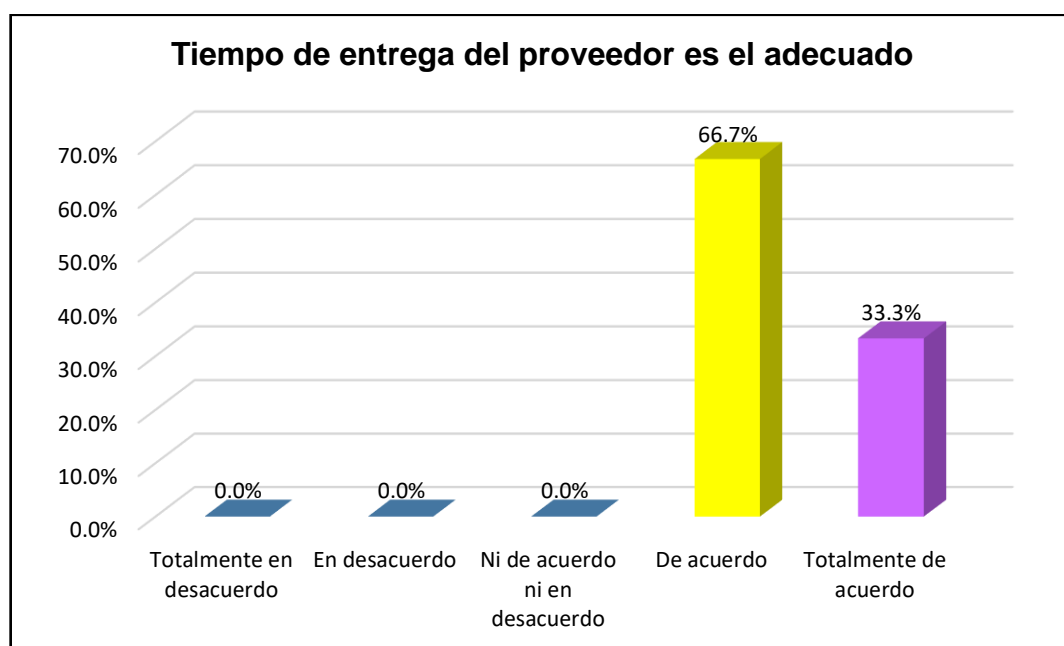


Figura 53. Tiempo de entrega del proveedor es el adecuado.

Se muestra que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que el tiempo de entrega de la mercadería por parte del proveedor es el adecuado. Fuente: elaboración propia.

TABLA 53. *Tiempo de la mercadería influye en la confianza de los clientes*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	1	33.3%
<i>De acuerdo</i>	1	33.3%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

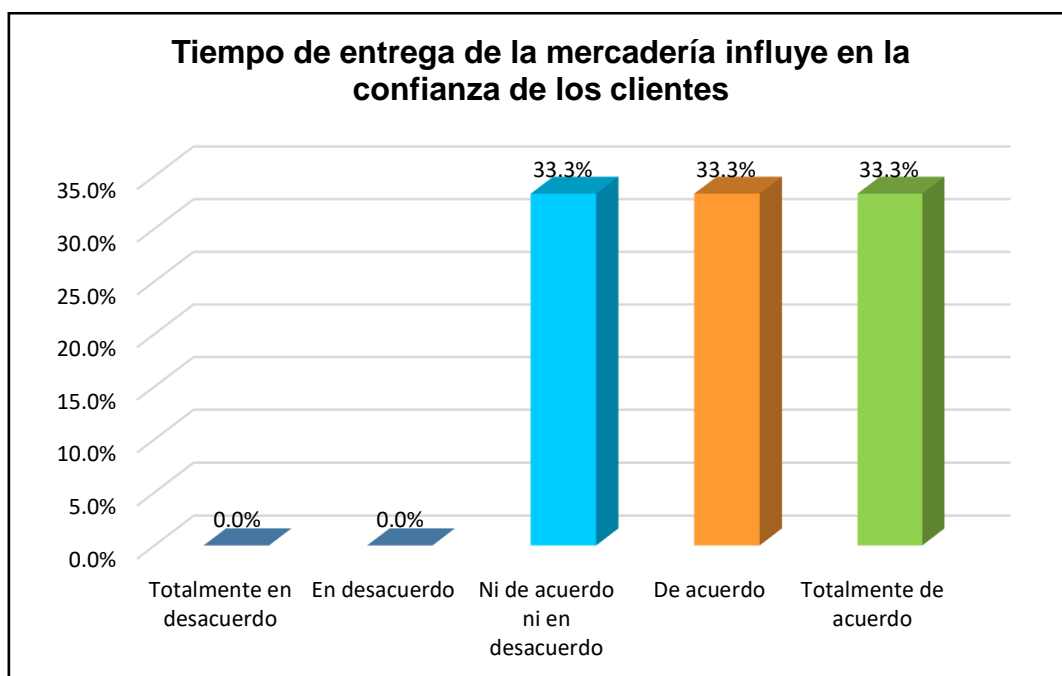


Figura 54. Tiempo de entrega de la mercadería influye en la confianza de los clientes.

Se observa que el 33.3% de los empleados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 33.3% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos resumir que el tiempo de entrega de la mercadería si influye en la confianza que los clientes tienen en la empresa. Fuente: elaboración propia.

TABLA 54. Costo de transporte de la mercadería es financiado por el proveedor

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
De acuerdo	2	66.7%
Totalmente de acuerdo	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

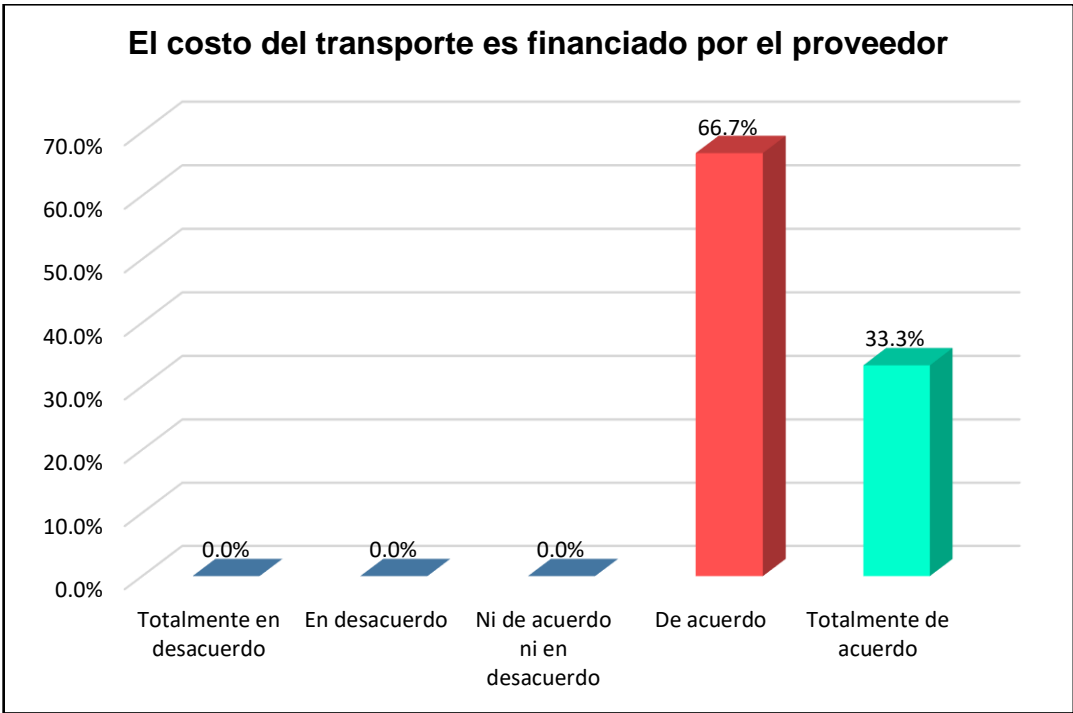


Figura 55. El costo de transporte es financiado por el proveedor.

Se muestra que el 66.7% de los empleados están de acuerdo y el 33.3% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos afirmar que el tiempo de entrega de la mercadería por parte del proveedor es el adecuado. Fuente: elaboración propia.

TABLA 55. *El retraso en el transporte generó costos adicionales*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>En desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	0	0.0%
<i>De acuerdo</i>	2	66.7%
<i>Totalmente de acuerdo</i>	1	33.3%
Total	3	100.0%

Fuente: elaboración propia.

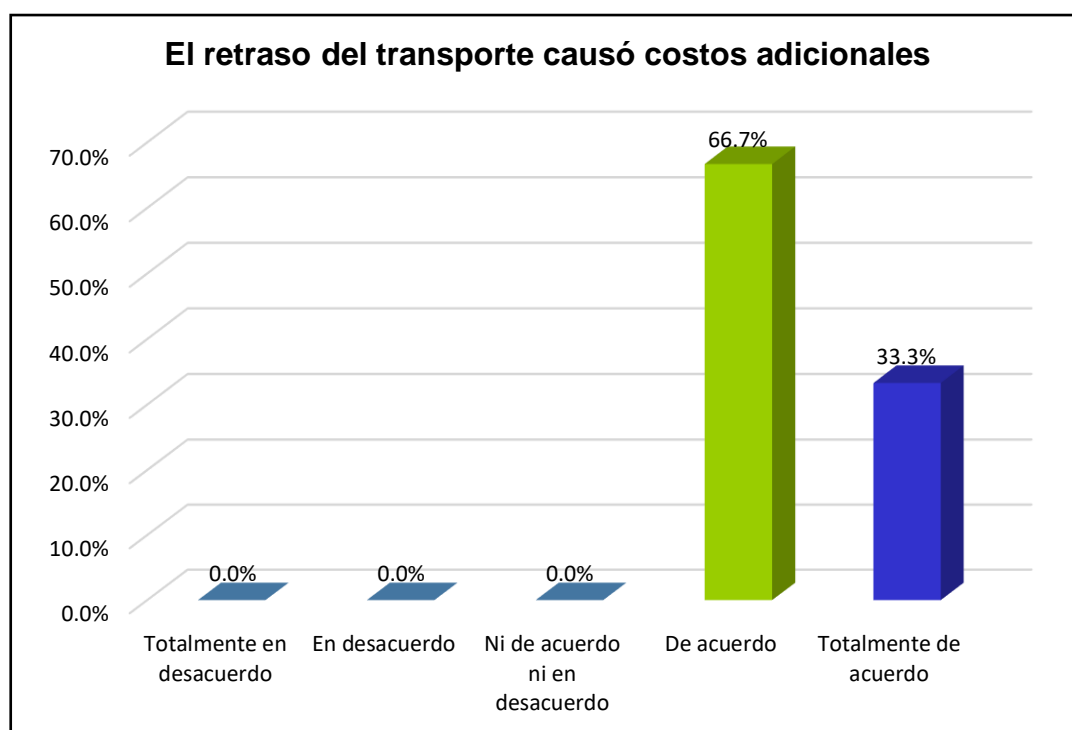


Figura 56. El retraso del transporte causó costos adicionales.

Se observa que el 66,67% de los empleados están de acuerdo y el 33,33% de los empleados están totalmente de acuerdo. Entonces podemos concluir que el retraso del transporte en la empresa si generó costos adicionales. Fuente: elaboración propia.

IV.DISCUSIÓN

Este trabajo de investigación planteó cumplir con el objetivo general de implementar un sistema de inventario para mejorar la gestión de mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo 2018.

Toda empresa debe tener en cuenta dos inventarios, el primero donde se encuentra detallado de manera ordenada todos los productos para su comercialización y el segundo inventario para recoger información acerca de los activos que posee la empresa. (Cruz, 2018)

A continuación, se hace la constatación de los objetivos específicos de la investigación y los resultados con la revisión de la literatura y los trabajos previos: En cuanto al primer objetivo fue identificar la situación actual de las mercaderías en la empresa Repuestos y Accesorios A & E, tenían un control de las mercaderías que ingresan, donde el 66,67% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 33,33% de los empleados están en desacuerdo.

Entonces podemos deducir que no existe un control estricto de las mercaderías que ingresan en la empresa.

Además, en cuanto a si la empresa controla adecuadamente las salidas de la mercadería donde el 33,3% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 66,67% de los empleados están en desacuerdo.

Entonces podemos afirmar que la empresa no controla adecuadamente las salidas de mercadería.

Luego en relación si la empresa maneja algún tipo de inventario, donde el 66,67% de los empleados están totalmente en desacuerdo y el 33,33% de los empleados están en desacuerdo.

De acuerdo al resultado anterior podemos afirmar que la empresa no maneja algún tipo de inventario.

En segundo lugar, con respecto al objetivo de diseñar el software del sistema de inventario para la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E. Al mencionar muchas veces software relacionamos con programas computacionales, sin embargo, es mucho más complejo abarcando, documentos vinculados, discos para

la instalación, manuales de uso y configurar ciertos datos para el buen funcionamiento del mismo.

El software fue creado exclusivamente para la empresa siguiendo los parámetros necesarios, donde se trabajó directamente con los empleados de la empresa y el ingeniero encargado de diseñar el software, teniendo en cuenta los objetivos, inquietudes y demandas de la empresa, siendo los puntos más sobresalientes registrar las entradas y salidas de la mercadería y generar reportes con información actualizada que permita tomar decisiones que favorezcan a la empresa. Suarez (2014) precisa en su investigación que el desarrollo de un sistema de inventario permite controlar los productos y materiales de la empresa, permitiendo la automatización de procesos, ubicando de manera exacta el producto, obteniendo registros de los últimos movimientos, conociendo la disponibilidad de los productos, de igual manera la cantidad necesaria de compra que tiene la empresa. Este estudio está relacionado con las hipótesis constatadas por Yalle (2017), donde los resultados reflejaron que el sistema web implementado si aumentó y mejoró la rotación de materia prima y además mejoró el índice de exactitud de inventario.

En tercer lugar, en relación al objetivo puesta en marcha de la interfaz gráfica del sistema de inventario para la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”.

Anterior a la puesta en marcha de la interfaz gráfica del sistema de inventario, se hizo el requerimiento de un equipo de computación, que constituyó en un pc de escritorio y una impresora, que tenga las características necesarias para cumplir con el funcionamiento adecuado del sistema y evitar interrupciones que afecte las operaciones y actividades de la empresa, posterior a esto se prosiguió con la implementación del sistema en el tiempo previsto que ayudará a mejorar el control de las mercaderías de la empresa. Asimismo, lo explica Sone (2015), en su investigación desarrolló un sistema de información permitiendo a la empresa obtener información actualizada y precisa, pudiendo utilizarse para la gestión de los diferentes procesos para los módulos de compras y ventas, de almacén, de reportes, se verificaron para su correcto funcionamiento cada uno de los módulos de forma unitaria, identificando y corrigiendo los errores que se presentaron. De la misma manera tenemos a Silva (2015) en su investigación que al implementar un sistema de kardex, se mantendrá informada a la empresa acerca del registro de

entradas y salidas, por otra parte, los saldos y el control de inventario contribuyendo de esta manera a reducir los costos.

En el cuarto objetivo, acerca de capacitar al personal sobre el manejo correcto del software de sistema.

La capacitación del personal es muy importante puesto que para que se lleve a cabo el cambio en la empresa y hacer que todo funcione correctamente, se debe involucrar a los empleados y comprometerlos con los objetivos acerca del control de las mercaderías, dicha capacitación se realizó en la empresa Repuestos y accesorios A & E, donde se explicó de forma oral y utilizando el manual de usuario se trabajó directamente con los empleados respondiendo las preguntas en cuanto al funcionamiento correcto del sistema y algunos eventuales errores que se podrían presentar durante su manejo y la forma adecuada de corregirlo hasta el momento de la revisión del ingeniero a cargo. En su investigación Rivera (2014) menciona que, para mejorar la gestión de inventarios en el almacén de repuestos, se implementó el código de barras, se tuvo en cuenta el control de inventarios y su adecuada ubicación utilizando la metodología ABC y al mismo tiempo se brindó capacitación al personal siendo un punto clave en la gestión de mercaderías. Además, Coragua (2016) en su trabajo de investigación menciona que la capacitación del personal es fundamental para un correcto uso de los equipos y el almacenaje de los productos.

Finalmente, tenemos el objetivo de determinar las mejoras a partir de la implementación del sistema en la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.

En cuanto al control estricto de las mercaderías que ingresan a la empresa, donde el 33,33% de los empleados están de acuerdo y el 66,67% de los empleados están totalmente de acuerdo.

Luego podemos afirmar que si existe un control estricto de las mercaderías que ingresan en la empresa.

Acerca del control adecuado de las salidas de la mercadería en la empresa, donde el 66,67% de los empleados están de acuerdo y el 33,33% de los empleados están totalmente de acuerdo.

Dado lo anterior podemos concluir que en la empresa si existe un control adecuado de las salidas de mercadería.

Por lo que se refiere a, si la empresa maneja algún tipo de inventario donde el 66,67% de los empleados están de acuerdo y el 33,33% están totalmente de acuerdo.

Teniendo en cuenta el resultado anterior podemos afirmar que la empresa si maneja algún tipo de inventario y esto contribuye a la mejora de la gestión de mercaderías.

En su investigación Gutierrez (2015) presentó el diseño de un sistema informático para mejorar y optimizar los procesos en la empresa, donde se registró los ingresos y salidas de los productos, así obtuvo la información actualizada y de forma oportuna, observando también las estadísticas de las ventas y ganancias.

V.CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación de la parte estadística presentada, se puede concluir que en la situación antes de la implementación la empresa de Repuestos y Accesorios A & E, no tenía un control adecuado de las entradas y salidas de la mercadería, se desconocía la cantidad de mercadería exacta, no se realizaba ningún tipo de inventario, por lo tanto, había mercadería faltante o sobrante, no efectuándose los pedidos de manera oportuna.

Por otro lado, acerca del software su diseño fue exclusivo para la empresa teniendo en cuenta sus necesidades las cuales fueron planteadas por parte del personal de la empresa, en él se registran los ingresos y egresos de mercadería y genera reportes de información actualizada, que contribuye a acciones oportunas por parte de la empresa.

Con respecto a la puesta en marcha de la interfaz gráfica del sistema de inventario, este se realizó de forma correcta, se presentaron algunos inconvenientes al momento de arrancar el software, pero todos los errores fueron resueltos por el ingeniero a cargo.

En cuanto a la capacitación del personal sobre el correcto manejo del software, se hizo participar a todos los empleados para que se comprometan con los objetivos de la empresa y controlar las mercaderías, se realizó de forma oral y utilizando el manual de usuario, conociendo acerca de su funcionamiento y las opciones y acciones que tiene el software.

Para finalizar acerca de las mejoras que se produjeron a partir de la implementación del sistema en la empresa, se tiene un control de las mercaderías en cuanto a las salidas y entradas, se realizan pedidos de los productos con cantidades necesarias para cubrir la demanda, además se organizó el almacén para ubicar y distribuir los productos más eficientemente.

VI.RECOMENDACIONES

Se recomienda que las empresas deben estar más dispuestas a facilitar información necesaria para diagnosticar la situación de la empresa, generando de este modo mayor precisión en la recolección de datos.

Se recomienda que el diseño del software se realice por un profesional con basto conocimientos en el desarrollo de proyectos de software y utilice los parámetros adecuados, además que brinde asistencia técnica cuando se le requiera.

Se sugiere que la puesta en marcha de la interfaz gráfica del sistema de inventario se realice en empresas similares, además que se desarrolle más funciones dentro del software para mejorar la gestión de sus mercaderías y así brindar un mejor servicio al cliente.

Se recomienda que la capacitación del personal acerca de las herramientas y con respecto a los inventarios deben ser constantes para que conozcan lo que se está realizando y los objetivos que se desean alcanzar y de esta manera contribuir con el crecimiento de la empresa.

Se sugiere que se mantenga la implementación del sistema para continuar con la mejora en la gestión de mercaderías, asimismo el control del almacén y la asignación de un encargado.

VII.PROPUUESTA

Este trabajo de investigación presenta la propuesta de un sistema de inventario en la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” para mejorar la gestión de mercaderías.

1. GENERALIDADES

La empresa “Repuestos y Accesorios A & E” con RUC 10424534922, está ubicada en la Avenida Despensa N° 1015, en el distrito de José Leonardo Ortiz, tiene dos años de funcionamiento y se dedica a la comercialización de productos de procedencia nacional e importación, siendo éstos repuestos, lubricantes y accesorios, para camiones tipo ligero, esta empresa está constituida por un joven emprendedor, el cual está tomando en cuenta que la capacitación e implementación es el mejor recurso para competir en este mercado.

2. IMPORTANCIA

Se propuso implementar un sistema de inventario para mejorar la gestión de las mercaderías, porque dentro de la empresa no se tenía registro de las operaciones que realizaba la empresa, no se había realizado un inventario, se desconocía con exactitud qué productos estaban disponibles, el almacén estaba desorganizado y no contaba con las condiciones necesarias.

3. OBJETIVO

- Mejorar la gestión de las mercaderías en la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”

4. DISEÑO DEL SISTEMA

Este sistema se diseñó exclusivamente para la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” y abarca lo siguiente:

4.1. Creación de usuario

- Se creó un perfil con el nombre de administrador y auxiliares para los demás usuarios.

- El perfil de administrador tiene habilitada todas las funciones para realizar cambios y mantenimiento del sistema.
- Mientras que el perfil de auxiliar solo comprende funciones operativas.

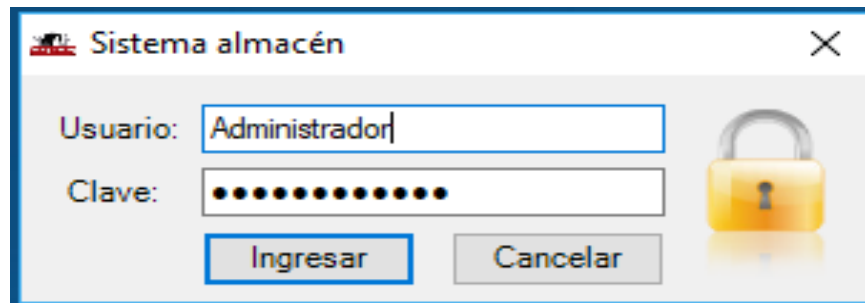


Figura 57. Creación de perfil de usuario.

El perfil es de 2 tipos, el del administrador donde todas las funciones están habilitadas y el perfil de auxiliar solo habilitadas las funciones operativas.

4.2. Menú principal

- Se puede observar que el fondo es el logotipo de la empresa, y muestra un menú con tres herramientas principales representadas por íconos:



Figura 58. Interfaz gráfica de y botones de inicio.

Se muestra el menú principal con 3 herramientas principales en la parte superior izquierda.


4.2.1. En primer lugar, el ícono  REGISTROS, mediante el cual se puede acceder a las diferentes categorías: Registrar marcas, categorías, tipo de artículo, registrar artículo y por último registrar proveedores.



Figura 59. Menú de registros del sistema de inventario
En este primer ícono se muestra las opciones para registrar diferentes categorías.

4.2.1.1. Registrar marca

- En esta opción se puede registrar una marca dando clic en botón NUEVO, se activa la casilla luego se ingresa el nombre de la marca y se puede agregar una descripción.
- Si la marca está registrada solo se elige dentro del menú.

Nombre	Descripción
AMALIE	
ASIA	
CHINA	
FRENOSA	
HYUNDAI	
JAPAN	
KOREA	
MARFAK	

Detalle

Nombre:

Descripción:

Nuevo Seleccionar Cerrar Registrar Cancelar

Figura 60. Registro de marca

Si la marca ya se encuentra registrada solo se selecciona dentro de la lista que se muestra de lo contrario se selecciona nuevo y se procede a registrar el nombre.

4.2.1.2. Registrar categorías

- Si se requiere crear una categoría, se da clic en el botón NUEVO, después se ingresa el nombre y se da clic en registrar.
- Si la categoría ya se encuentra dentro del menú, se da clic sobre esa opción.

Nombre Categoría

BOMBINES

BRONCE

CINTAS

CRUCETA

FLUIDOS

GRASAS

GUARDAPOLVOS

Nuevo Seleccionar

Detalle

Nombre:

Registrar Cancelar Cerrar

Figura 61. Registro de categorías

Si la categoría se encuentra dentro de la lista se selecciona, de lo contrario se da clic en nuevo y se registra la categoría.

4.2.1.3. Registrar tipo de artículo

- Se da clic en botón NUEVO, se apertura una nueva ventana que contiene la categoría previamente ingresada, se elige el tipo en este caso clic en PRODUCTO, para las categorías clic en el símbolo (+).
- Se da clic en el botón seleccionar, luego se ingresa el nombre, se elige el tipo en este caso PRODUCTO, después se ingresa las características clic en botón + y se registra.

Detalle

Categoría: JEBES

Nombre: jebe Tipo: Producto

Características:

Nombre:

	Característica
▶	medida
	marca
	vehículo
	costo
	precio

Modificar Cancelar

Figura 62. Registro del tipo de artículo

Se elige la categoría, luego el tipo de producto y se van ingresando las características dando clic en el signo +.

4.2.1.4. Registrar artículo

- Se elige la categoría, luego el tipo, la marca, en el código se ingresa de acuerdo al listado de productos, más adelante se ingresa las características que se muestran se agrega una foto de referencia del artículo y al final dar clic en registrar.

Registrar artículo

Categoría: RETES

Tipo: retenes

Marca: NOK

Stock: 0 Sistema: OTROS

Stock Mínimo: 0 Medida: Und

Código: 201X116X14

Características:

medida	marca	vehículo	costo	precio
rueda	NOK	Fuso delantero	15	

Buscar Nuevo Registrar Cerrar

Figura 63. Registrar el artículo y sus características

Se elige la categoría, el tipo la marca, se ingresa el código y luego se registran las características del producto.

4.2.1.5. Registrar proveedores

Se ingresan los datos que se tienen de las empresas que son los proveedores y se da clic en registrar.

4.2.2. En segundo lugar, el ícono  INGRESOS Y OTROS, donde se puede ingresar, entregar y devolver los artículos de la empresa.

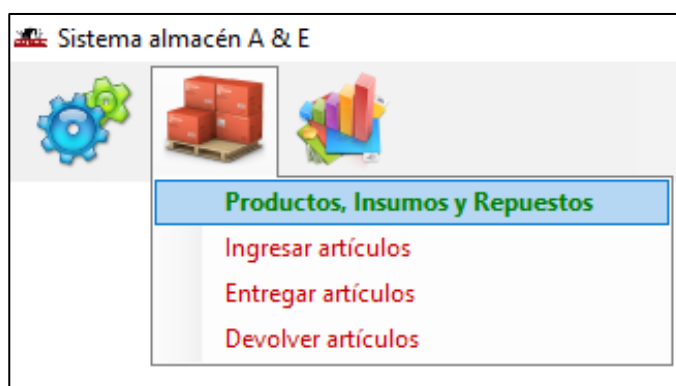


Figura 64. Ingreso, entrega y devolución de productos

En este ícono, se puede ingresar los artículos que se compran, y la entrega de productos y por último la devolución de productos.

4.2.2.1. Ingresar artículos


- Se hace el ingreso de los productos, para reducir el tiempo se digita el código en el cuadro de búsqueda y se rellenan los recuadros que nos indican.

4.2.2.2. Entregar artículos

Se registran los artículos que se entregan con la finalidad de llevar un buen control de las mercaderías que hay en el sistema y en el almacén físicamente.

4.2.2.3. Devolver artículos

Se registran las devoluciones de la mercadería para que el inventario

4.2.3. En último lugar, tenemos el ícono  REPORTES, el cual cuenta con las siguientes categorías: reporte de operaciones, inventarios varios y reporte de operaciones por mecánico.

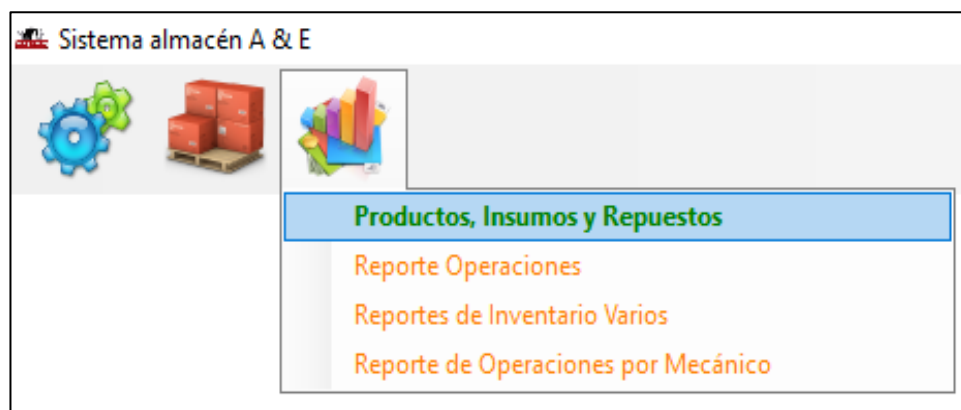


Figura 65. Reportes de operaciones, Inventarios varios y reporte de operaciones por mecánico.

En este ícono se generan los reportes de operaciones, de inventario varios y operaciones por mecánico, esta opción aun no es funcional.

4.2.3.1. Reporte operaciones

Se puede generar reportes de las operaciones de ingresos, salidas y devoluciones de repuestos y productos, para su utilización se requiere ingresar fecha inicial y fecha final de operación.

Figura 66. Reporte de operaciones.

Se generan los ingresos de los repuestos e ingresos de acuerdo a fecha de inicio y finalización.

4.2.3.2. Reporte de inventario varios

- Esta subcategoría puede generar reportes de kardex y reportes de artículos con stock mínimo.

Figura 67. Reporte de inventarios varios.

Se generan los reportes de kardex y de los artículos con stock mínimo.

5. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA: BASE DE DATOS

El sistema se instaló en la empresa y de acuerdo a las indicaciones anteriores el personal ingresa la base de datos que previamente se organizó en una hoja de Excel donde se asignó un código, un nombre del artículo y su medida, la marca, el vehículo que requiere dicho repuesto y/o accesorio, la unidad, la cantidad de stock, el costo y el precio de venta.

TABLA 56. Listado de productos de la empresa "Repuestos y Accesorios A & E"

N°	CÓDIGO	NOMBRE DEL ARTÍCULO	MARCA	VEHÍCULO	UNIDAD	STOCK	COSTO	PRECIO (S/.)
1	SC-80133R	Jebe 1 1/2 anillo	Seiken	Fuso M.	Unidades	82	3.00	5.00
2	SC-80201R	Jebe anillo (15/16)	Seiken	Fuso M.	Unidades	60	3.80	7.00
3	SC-7638R	Jebe 1 7/16 copa	Seiken	Fuso M. posterior	Unidades	250	2.80	5.0
4	SC-7636R	Jebe 1 3/8 copa	Seiken	Fuso delantero	Unidades	182	2.80	5.0
5	SC-30253R	Jebe 1 1/4 anillo	Seiken	Canter posterior	Unidades	90	3.00	5.0
6	SC-4523R	Jebe 1 1/8 anillo	Seiken	Canter delantero	Unidades	44	2.80	5.0

Fuente: elaboración propia.

6. PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA

- Se realizó la puesta en marcha del sistema cuyo buen funcionamiento depende de la base de datos de los artículos o productos, base de datos de proveedores, base de datos de los empleados.
- Luego se hicieron pruebas para comprobar si el software presentaba algunos errores y fueron corregidos inmediatamente, donde se reconoció que el sistema cumple con las expectativas que tenía la empresa.
- Se entregó un manual de usuario, donde explica de modo gráfico como utilizar el sistema y que funciones tiene cada pestaña.
- Según la información obtenida por parte de los empleados, el sistema tiene una presentación dinámica, es decir una interfaz gráfica fácil e intuitiva de ingresar, donde las operaciones se realizan de manera sencilla.

- La implementación del sistema de inventario, beneficia el área administrativa y el área de almacén, aportando mayor eficiencia a las actividades que se realizan dentro de la empresa.
- Se consideró la evaluación de los procesos que se realizan al utilizar el sistema y se concluye que mejora notablemente el control de entradas y salidas de las mercaderías, asimismo cuenta con un inventario actualizado, entonces se puede decir que cumple con los requerimientos previstos por los empleados que trabajan en la empresa y como consecuencia contribuye al crecimiento de la misma.

7. CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

Se consideró el siguiente cronograma:

TABLA 57. *Cronograma de capacitación*

DÍAS	CONTENIDO	HORAS	OBJETIVO
1	Reconociendo el equipo de computación. Conceptos básicos del sistema operativo	4	Reconocer el equipo de cómputo e identificar el software de sistema de inventario.
2	Revisión de Microsoft Word y Excel.	4	Elaborar la base de datos que se utilizarán para el sistema de inventario.
3	Introducción al software del sistema de inventario.	4	Aprender acerca de los módulos principales.
4	Aprendizaje de las herramientas principales.	4	Aprender las herramientas del resto del software del sistema de inventario.
5	Finalizar los módulos pendientes del sistema de inventario.	4	Poner en marcha el sistema por parte de los empleados de la empresa y al mismo tiempo dominarlo.

Fuente: elaboración propia

8. PRESUPUESTO DE LA IMPLEMENTACIÓN

Para la presente implementación se tuvo en cuenta los siguientes conceptos con sus respectivos costos:

TABLA 58. *Presupuesto de implementación*

CONCEPTO	COSTO (\$/.)
Equipo de cómputo + impresora	2700.00
Software de sistema de inventario Repuestos y Accesorios A & E	2500.00
Capacitación	200.00
TOTAL	5400.00

Fuente: elaboración propia

CUESTIONARIO DESARROLLADO REALIZADO AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA “REPUESTOS Y ACCESORIOS A & E”

Entrevistado: Sane Ely Caruajulca García

1. Demanda

1.1. Volumen de ventas

De acuerdo a mi criterio por el momento la cantidad de productos para cubrir las necesidades de nuestros clientes se ha visto incrementado de forma moderada, debido al crecimiento de la competencia con respecto al rubro de repuestos y accesorios para vehículos de carga en este caso: liviano de carga y camión de carga.

1.2. Tamaño de demanda

Según la experiencia que tenemos dentro de la empresa, hemos tenido en ocasiones de ventas que no se encontraba la cantidad necesaria de mercadería para cubrir la demanda, aunque se tenía la certeza de contar con esta mercadería, creando así incomodidad en nuestros clientes hasta que lleguen los nuevos artículos que se habían previsto.

2. Reaprovisionamiento

2.1. Periodo de pedido

Los pedidos en la empresa se realizan una vez al mes, teniendo en cuenta que se realiza un pedido de gran volumen y también se aprovechan las promociones u ofertas de compra.

2.2. Tamaño de reaprovisionamiento

En este caso todos los proveedores tienen una cantidad de pedido mínima, por ejemplo, las mercaderías vienen en bolsas de 100 artículos como mínimo, se tendría que pedir 2 bolsas para un proveedor, en el caso de

cajas cada caja contiene entre seis, doce, veinticuatro hasta 48 potes, frascos o bidones, entonces aquí podría ser mínimo 1 caja y en otros casos 2 cajas otros serán 3 y así sucesivamente.

2.3. Plazo de entrega

El plazo de entrega mayormente demora de 2 a 3 días, desde el momento en el que se hace el pedido hasta el envío, pero a veces se ha tenido inconvenientes con algunos proveedores al no recibir nuestra mercadería en el tiempo previsto, esto se debe a que el proveedor no contaba con los productos dentro de su stock.

2.4. Periodo de reposición

De acuerdo a la manera como se va trabajando en la empresa esto puede tardar de entre 3 a 5 días, porque la mercadería se apila y como el lugar donde se recibe es pequeño no se realiza el ingreso inmediato, e incluso varias veces se ha hecho nuevos pedidos de productos que se desconocía que se poseía y se suponía faltaban.

3. Costes

3.1. Adquisición

Tenemos dentro de la empresa listados de precios de los productos y sus respectivos proveedores, donde se compara los precios y de acuerdo al que más le conviene a la empresa se realiza el pedido, a veces también se tiene en cuenta que algunos proveedores esperan unos días para realizar el pago o depósito, entonces se opta por aquellos.

3.2. Reaprovisionamiento

Estos costos son financiados íntegramente por el proveedor, pero si el cliente le falta una parte de su pedido, la empresa incurre en costos de envío hasta la recepción del cliente.

3.3. Posesión

Existe en la empresa mercadería que desde su primera compra aún no se ha terminado, y no se ha renovado, en lugar de haber adquirido otros productos cuya salida es más rápida, también podemos haber invertido el dinero que se encuentra en la mercadería en otras actividades que se requieren en la empresa.

3.4. Ruptura

Este tipo de coste se ha presentado en la empresa, por no haber contado con los productos necesarios para cubrir la demanda, entonces se ha visto pérdida de las ventas que se hubieran realizado en el caso de haber presentado la mercadería que se requería en su momento.

Por otro lado, algunos de nuestros clientes prefieren esperar su pedido algunos días, pero esto ha ocasionado que la empresa cubra este costo.

VIII.REFERENCIAS

- Albujar, K., & Zapata, W. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de inventario para reducir las pérdidas en la empresa Tai Loy SAC Chiclayo 2014*. (Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipán), Pimentel. Recuperado el 11 de mayo de 2018, de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2294>
- Aranda, A. (2015). Instalación y parametrización del software. IFCT0510. IC Editorial. Recuperado el 06 de junio de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=LYPhCgAAQBAJ&dq=sistema+de+i nventario+software&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Arsan, T. e. (2013). A Software Architecture for Inventory Management System. *Springer*, 27. Recuperado el 1 de junio de 2018, de usir.salford.ac.uk/14812/1/DX199575.pdf
- Asociación Latinoamericana de Antropología Biológica. (2006). Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud. Caracas: Pedro García Avendaño. Recuperado el 22 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=3fxmBaTGUygC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Brenes, P. (2015). Técnicas de Almacén. En P. A. Brenes, *El almacén* (págs. 26-41). Madrid, España. (Acceso el 25 de abril de 2018).
- Cabrera, A., & Díaz, R. (2016). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el hospital regional de la PNP- Chiclayo en el periodo del 2016*. Chiclayo. Recuperado el 3 de setiembre de 2018, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/872/1/TL_CabreraPerezAnnie_DiazCoronelRosa.pdf
- Canedo, A., & Leal, M. (2014). *Diseño de un plan de mejoramiento para la gestión y control de inventarios de la empresa distribuidora ferretera internacional*. (Tesis de Grado, Universidad de Cartagena), Bolívar. Recuperado el 11 de mayo de 2018, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/handle/11227/748>
- Castro, E. (2014). Operaciones auxiliares de almacenaje. En E. Castro, *Estructura y tipos de almacén* (1era ed., págs. 15-18). Vigo, España: Ideaspropias

- Editorial. Obtenido de https://issuu.com/ideaspropiaseditorial/docs/operaciones_auxiliares_de_almacenaj
- Chaparro, E. (2017). UF0519 - Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial. Editorial Elearning, S.L. Recuperado el 30 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=03tXDwAAQBAJ&dq=gestion+de+la+s+existencias+comerciales&hl=es&source=gbp_navlinks_s
- Choon, O. (2015). *Development of a computerized inventory management system (ims) for Industry application*. (Thesis, University Malaysia Pahang), Malaysia. Recuperado el 2 de junio de 2018, de <http://umpir.ump.edu.my/id/eprint/13111/1/FKP%20-%20OOI%20CHOON%20KHENG%20-%20CD%209728.pdf>
- Colchado, O. (2017). *Evaluación del sistema de control del inventario en la empresa Beta SA y su impacto en el resultado económico:2015-2016*. Chiclayo. Recuperado el 3 de setiembre de 2018, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1022/1/TL_ColchadoCaroOscarTeofilo.pdf.pdf
- Congreso, A. L. (2006). Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud. CDCH UCV. Recuperado el 22 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=3fxmBaTGUygC&hl=es&source=gbp_navlinks_s
- Coragua, M. (2016). *Sistema de control interno operativo en almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la empresa agropecuaria CHIMÚ SRL de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo), Trujillo. Recuperado el 5 de mayo de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2188>
- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (diciembre de 2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios gerenciales*, 26(117). Recuperado el 7 de mayo de 2018, de <http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-gestion-almacenes-tecnologias-informacion-comunicacion-S012359231070139X>

- Cortés, R. (2001). Introducción Al Análisis de Sistemas Y la Ingeniería de Software. Editorial Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 06 de junio de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=Y2CCT0flxYwC&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Cruz, A. (2018). Gestión de inventarios COML0210. Elaboración y gestión de inventarios. IC, Editorial. Recuperado el 24 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=Dw9aDwAAQBAJ&dq=sistema+de+inventarios&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Cruz, F. (2013). Implantación y control de un sistema contable informatizado. ADGD0108. En *Aplicaciones informáticas de gestión comercial integrada*. México: IC. Editorial. Recuperado el 15 de abril de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=fYJ-AgAAQBAJ&pg=PT8&dq=La+gesti%C3%B3n+de+existencias,+regula+el+flujo+entre+las+entradas+y+las+salidas+de+existencias+de+los+productos+de+una+empresa.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwju2NPctprcAhXozVkKHQPQCZQQ6AEIKzAB#v=onepage>
- De Diego, A. (2015). Gestión de stocks y almacén. En A. De Diego, *Aplicación de sistemas informáticos de gestión del almacén*. (págs. 161-167). España: Ediciones Nobel.
- Díaz, G. (2016). *Mejora de gestión de almacén para incrementar la productividad en la industria Camel Perú EIRL, Los olivos, 2016*. (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo), Lima. Recuperado el 14 de mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3059>
- El comercio. (15 de diciembre de 2016). Crecimiento del sector automotriz sería de 10% en el 2017. *Perú*. Recuperado el 25 de abril de 2018, de <https://elcomercio.pe/economia/peru/crecimiento-sector-automotriz-seria-10-2017-230274>
- Escudero, M. (2014). Logística de almacenamiento. Ciclos formativos. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado el 27 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=AnC6AwAAQBAJ&dq=gestion+de+inventarios,+tipos+de+inventarios&hl=es&source=gb_s_navlinks_s

- Fernandez, V. (2010). Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado. Upc Editions. Recuperado el 06 de junio de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=Sqm7jNZS_L0C&dq=sistema&hl=es&source=gs_navlinks_s
- Giraldo, M. (2015). UF1423 - Recursos de la programación cultural. Editorial Elearning. Recuperado el 11 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=PtNWDwAAQBAJ&dq=Inventario+intermitente+y+perpetuo&hl=es&source=gs_navlinks_s
- González, R. (2013). Control del aprovisionamiento de materias primas. Madrid , España: Editorial Paraninfo. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=zY5gvT6HrEEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gooderl, J. (2012). Administración de Pequeñas Empresas: lanzamiento y crecimiento de Iniciativas de emprendimiento. Cengage Learning Editores. Recuperado el 15 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=CswjaBfXHlIC&dq=sistema+de+inventario+fisico+y+l%C3%B3gico&hl=es&source=gs_navlinks_s
- Gutierrez, G. (2015). *Diseño de un sistema para el control de inventarios para la distribuidora A&L*. (Tesis de Grado, Universidad Peruana Simón Bolívar), Lima. Recuperado el 12 de mayo de 2018, de <http://repositorio.usb.edu.pe/handle/USB/28>
- Herrera, A. (2006). *Sistemas de inventarios*. (Monografía - Universidad Mayor de San Marcos), Lima. Recuperado el 16 de abril de 2018, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/basic/herrera_pa/cap3.pdf
- Hurtado, J. (2015). El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. Caracas: Quirón ediciones. Recuperado el 3 de setiembre de 2018, de <https://es.scribd.com/doc/313831287/el-Proyecto-de-Investigacion-Hurtado-2015>
- Jimenez, A. (2014). Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial. ADGG0408. IC Editorial. Recuperado el 06 de junio de 2018, de

- https://books.google.com.pe/books?id=kR1cBAAQBAJ&dq=gestion+de+las+existencias+comerciales&hl=es&source=gs_navlinks_s
- Laudon, K., & Laudon, K. (2004). *Sistemas de formación gerencial*. México: Pearson Educación. Recuperado el 12 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=KD8ZZ66PF-gC&printsec=frontcover&hl=es&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Loizides, A. (2013). *Development of a SaaS Inventory Management System*. (Thesis, Kemi Tornio UNiversity), TORNIO. Recuperado el 3 de junio de 2014, de <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/60424/Thesis.pdf>
- López, J. (2014). *UF0476 - Gestión de inventarios*. España: Editorial Elearning, S.L. Recuperado el 24 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=DHpXDwAAQBAJ&hl=es&source=gs_navlinks_s
- Marín, R. (2014). *Almacén de clase mundial*. Medellín: Centro Editorial Esumer. Recuperado el 9 de mayo de 2018, de <http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/Almacendeclassmundial.pdf>
- Meana, P. (2017). *UF0476 - Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado el 26 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&dq=tipos+de+inventario&hl=es&source=gs_navlinks_s
- Miguez, M. (2006). *Introducción a la gestión de stocks: El proceso de control, valoración y gestión de stocks*. Ideaspropias Editorial Vigo. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=JH7zCAAAQBAJ&dq=que%20es%20un%20inventario&hl=es&source=gs_book_other_versions
- Mora, & A. (2016). *Inventario cero, cuánto y cuándo pedir*. Colombia: Alfaomega colombiana S.A. Recuperado el 18 de mayo de 2018
- Mora, L. (2016). *Indicadores de la gestión logística*. Ecoe Ediciones. Recuperado el 28 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=ltzDDQAAQBAJ&dq=sistema+de+inventario++l%C3%B3gico&hl=es&source=gs_navlinks_s

- Moya, M. (1999). Investigación de Operaciones. En *Control de inventarios y Teoría de Colas*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=uG8_nuimuhAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Niño, J. (2011). Sistemas operativos monopuesto: Ciclos formativos. Editex. Recuperado el 15 de mayo de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=k5ifRF67clgC&pg=PA141&dq=interfaz+grafica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8uZ7oh6DcAhWxo1kKHfqCe0Q6AEINDAD#v=onepage&q=interfaz%20grafica&f=false>
- Niño, L. (2017). *Propuesta de implementación de control interno para mejorar la gestión de inventarios de la empresa de confecciones Ravsa Sport de la ciudad de Lambayeque - 2016*. Chiclayo. Recuperado el 3 de setiembre de 2018, de <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/96/3/NI%C3%91O%20S%C3%81NCHEZ%20LIZBETH%20ROSSELLI%20ok.pdf>
- Perú21. (2012). El negocio de la venta de repuestos. Lima. Recuperado el 25 de abril de 2018, de <https://peru21.pe/emprendimiento/negocio-venta-repuestos-30364>
- Rivera, R. (2014). *Mejoramiento de la gestión de inventarios en el almacén de repuestos de empresa andina de herramientas*. (Tesis de Grado, Universidad Autónoma de Occidente), Santiago de Cali. Recuperado el 10 de mayo de 2018, de <http://hdl.handle.net/10614/7886>
- Rodriguez, E. (2005). Metodología de la investigación. Colección Héctor Merino Rodriguez. México: Univ. J. Autónoma de Tabasco. Recuperado el 3 de junio de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Seoane, E. (2005). Estrategia para implantación de nuevas tecnologías en Pymes. España: Ideas Propias Editotial Vigo. Recuperado el 02 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=e9JZeFKjJzwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Silva, M. (2015). *Propuesta para implementación de un sistema de kardex para mejorar el control de las existencias*. (Tesis de Grado, Universidad César Vallejo). , Pimentel. Recuperado el 27 de abril de 2018
- Sone, E. (2015). *Implementación de un sistema de información de logística para la gestión de insumos y productos en una empresa del rubro panadería y pastelería*. (Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú), Lima. Recuperado el 13 de mayo de 2018, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6356>
- Suarez, M. (2014). *Implementación de un sistema de inventarios en la empresa INGEPEC Ltda de la ciudad de Ocaña, que le permita establecer mecanismos de control de sus materiales*. (Tesis de Grado, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña), Ocaña. Recuperado el 4 de mayo de 2018, de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/handle/123456789/249>
- Tamayo, E., & López, R. (2012). *Gestión del almacén y de las existencias (Proceso integral de la actividad comercial)*. Editex. Recuperado el 01 de junio de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=k00FBAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Távora, C. (2014). *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura*. (Tesis de Grado, Universidad Nacional de Piura), Piura. Recuperado el 10 de mayo de 2018, de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/700>
- Toro, I. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación : investigación cualitativa/investigación cuantitativa*. Colombia: Universidad Eafit. Recuperado el 3 de junio de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Universidad de Texas. (2009). *Contabilidad y administración* Número 29. Texas: Editorial Cangallo. Recuperado el 30 de mayo de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=XBIGAAAAYAAJ&q=item+definicion>

:+inventarios&dq=item+definicion:+inventarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiAh7m3t8LcAhXMwVkkKHS_ICHEQ6AEITTAH

- Villarroel, S., & Rubio, J. (2012). Gestión de pedidos y stock. Aula Mentor. En *Gestión de almacén*. España: Ministerio de educación. Recuperado el 30 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=1C8bAgAAQBAJ&dq=gestion+de+almacen&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Vivanco, M. (2005). Muestreo Estadístico. Diseño y Aplicaciones. Santiago: Universitaria S.A. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=-_gr5l3LbpIC&pg=PA13&dq=muestreo+probabilistico+y+no+probabilistico&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q=muestreo%20probabilistico%20y%20no%20probabilistico&f=false
- Yalle, C. (2017). *Sistema Web en el proceso de inventario en el área de almacén de la empresa Arteslima EIRL*. Lima. Recuperado el 15 de mayo de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1847>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a los empleados de la empresa

“Repuestos y Accesorios A & E”

Objetivo: Recolectar la información necesaria que posee la empresa para gestionar sus mercaderías.

Instrucciones: Se presentan una secuencia de interrogantes y se solicita marcar con un aspa (X) la respuesta que Ud. considere correcta.

Datos:

Edad: _____ años Sexo: M () F () Nivel de estudios: _____

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

INDICADORES		Escala de valores				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO						
RECEPCIÓN						
1	¿Cree Ud. que la recepción de la mercadería en la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” es la adecuada?					
2	¿Se realiza un control de las facturas, recibos y otros documentos que acrediten la entrega de los productos a la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”?					
3	¿Considera que la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” tiene un estricto control de las mercaderías que ingresan?					
4	¿La empresa “Repuestos y Accesorios A & E” cuenta con un almacén?					
5	¿En la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” las mercaderías almacenadas cuentan con una persona a cargo?					
6	¿Cree que el almacén de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” cuenta con las condiciones necesarias para funcionar adecuadamente?					
DISTRIBUCIÓN FÍSICA						
7	¿Cree que la distribución y el ordenamiento de los productos en el almacén de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” es la correcta?					
8	¿Se realiza algún procedimiento para confirmar el correcto almacenamiento de la mercadería dentro de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”?					

CONSERVACIÓN					
9	¿Cree Ud. que la empresa "Repuestos y Accesorios A & E" cuenta con materiales y equipos para conservar de forma correcta los productos dentro del almacén?				
SALIDAS					
10	¿En la empresa "Repuestos y Accesorios A & E", los productos para la venta son ubicados rápidamente?				
11	¿Cree Ud. que la empresa "Repuestos y Accesorios A & E", controla adecuadamente las salidas de la mercadería?				
12	¿Al realizar una venta en la empresa "Repuestos y Accesorios A & E", entrega el producto con más tiempo de antigüedad?				
DIMENSIÓN: NIVEL					
13	¿Considera que la empresa "Repuestos y Accesorios A & E", maneja algún tipo de inventario?				
14	¿La empresa "Repuestos y Accesorios A & E" brinda alguna capacitación con respecto al manejo de inventario?				
15	¿El nivel de mercadería en la empresa "Repuestos y Accesorios A & E" tiene la cantidad necesaria para cubrir la demanda?				
16	¿Se han presentado algunos inconvenientes en la empresa "Repuestos y Accesorios A & E" por no poder cubrir la demanda?				
DIMENSIÓN: PERIODO					
17	¿Cree Ud. qué la frecuencia con que se realizan los pedidos en la empresa "Repuestos y Accesorios A & E" es la adecuada?				
DIMENSIÓN: VOLUMEN					
18	¿El criterio que se utiliza para realizar los pedidos de mercadería en la empresa "Repuestos y Accesorios A & E" es el adecuado?				
19	¿Considera Ud. conocer con exactitud la cantidad de pedido que debe realizar la empresa "Repuestos y Accesorios A & E"?				
DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES					
SERVICIO AL CLIENTE					
20	¿Cree Ud. qué el cliente es atendido de manera adecuada en la empresa "Repuestos y Accesorios A & E"?				
21	¿Según su criterio los pedidos que tiene la empresa "Repuestos y Accesorios A & E" son atendidos oportunamente?				
VENTAS PREVISTAS					

22	¿La empresa “Repuestos y Accesorios A & E” lleva un estricto control de las ventas que se realizan?					
23	¿Considera Ud. que los registros son importantes para programar las ventas en la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”?					
PLAZOS DE ENTREGA						
24	¿El tiempo de entrega de la mercadería por parte del proveedor a la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” le parece el adecuado?					
25	¿Cree Ud. que el tiempo de entrega de la mercadería influye en la confianza que los clientes tienen en la “Repuestos y Accesorios A & E”?					
COSTES DE GESTIÓN						
26	¿El costo de transporte de la mercadería que ingresa a la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” es financiado por el proveedor?					
27	¿En la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” el transporte causó retrasos en la entrega de los productos, generando costos adicionales?					

¡Se agradece su colaboración!

Anexo 2: Entrevista dirigida al representante legal de la empresa

“Repuestos y Accesorios A & E”

Objetivo: Recolectar la información necesaria que posee la empresa acerca del Sistema de inventario.

Instrucciones: Hacer las preguntas de forma ordenada y solicitar una respuesta por parte del entrevistado.

Datos:

Nombre del entrevistado: _____

DEMANDA

1. ¿Qué opina acerca del volumen de ventas en la empresa?
2. ¿Considera que la empresa tiene el tamaño de la demanda adecuado?

REAPROVISIONAMIENTO

3. ¿Con qué frecuencia se realizan los pedidos en la empresa?
4. ¿Existe alguna cantidad de pedido mínima que la empresa tiene que realizar?
5. ¿Cuál es el plazo de entrega en la empresa después de hacer los pedidos?
6. ¿Considera que el periodo de reposición de la empresa es el adecuado?

COSTES

7. ¿Cree Ud. que es importante el coste de adquisición para la empresa?
8. ¿En la empresa quién incurre en los costes por reaprovisionamiento?
9. ¿Cree Ud. que el coste por posesión de la mercadería justifica su uso dentro de la empresa?
10. ¿El coste por ruptura ha ocasionado algunos inconvenientes dentro de la empresa?

¡Se agradece su colaboración!

Anexo 3: Validación de Especialistas

Especialista 1: María Julia Cumpa Ramos

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE MERCADERÍAS DE LA EMPRESA "REPUESTOS Y ACCESORIOS A & E" CHICLAYO 2018

AUTORA: ANA CECILIA SOTELO NÚÑEZ

TÍTULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
"REPUESTOS Y ACCESORIOS A & E"

CRITERIOS

(C) CORRECTO – (I) INCORRECTO – (D) DEJAR – (M) MODIFICAR – (E) ELIMINAR

N° Ítem	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítem		Congruencia de las Variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		C
2	X		X		X		X		X		C
3	X		X		X		X		X		C
4	X		X		X		X		X		C
5	X		X		X		X		X		C
6	X		X		X		X		X		C
7	X		X		X		X		X		C
8	X		X		X		X		X		C
9	X		X		X		X		X		C
10	X		X		X		X		X		C
11	X		X		X		X		X		C
12	X		X		X		X		X		C
13	X		X		X		X		X		C
14	X		X		X		X		X		C
15	X		X		X		X		X		C
16	X		X		X		X		X		C
17	X		X		X		X		X		C
18	X		X		X		X		X		C
19	X		X		X		X		X		C
20	X		X		X		X		X		C
21	X		X		X		X		X		C
22	X		X		X		X		X		C
23	X		X		X		X		X		C
24	X		X		X		X		X		C

25	X		X		X		X		X		C
26	X		X		X		X		X		C
27	X		X		X		X		X		C

Fecha : 2 de julio de 2018

Evaluable : Lic. Adm. Maria Tulia Cumpa Ramos

Profesión : Administradora

Centro Laboral: Universidad Señor de Sipán.

Especialista en el área: Marketing.

OBSERVACIONES: _____

SUGERENCIAS : _____


FIRMA DEL EVALUADOR

Especialista 2: Kelly Roxana Saavedra Peña

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INVENTARIO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE MERCADERÍAS DE LA EMPRESA "REPUESTOS Y ACCESORIOS A & E" CHICLAYO 2018

AUTORA: ANA CECILIA SOTELO NÚÑEZ

TÍTULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA
"REPUESTOS Y ACCESORIOS A & E"

CRITERIOS

(C) CORRECTO – (I) INCORRECTO – (D) DEJAR – (M) MODIFICAR – (E) ELIMINAR

N° Ítem	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítem		Congruencia de las Variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		C
2	X		X		X		X		X		C
3	X		X		X		X		X		C
4	X		X		X		X		X		C
5	X		X		X		X		X		C
6	X		X		X		X		X		C
7	X		X		X		X		X		C
8	X		X		X		X		X		C
9	X		X		X		X		X		C
10	X		X		X		X		X		C
11	X		X		X		X		X		C
12	X		X		X		X		X		C
13	X		X		X		X		X		C
14	X		X		X		X		X		C
15	X		X		X		X		X		C
16	X		X		X		X		X		C
17	X		X		X		X		X		C
18	X		X		X		X		X		C
19	X		X		X		X		X		C
20	X		X		X		X		X		C
21	X		X		X		X		X		C
22	X		X		X		X		X		C
23	X		X		X		X		X		C
24	X		X		X		X		X		C

25	X		X		X		X		X		C
26	X		X		X		X		X		C
27	X		X		X		X		X		C

Fecha : 30 JUNIO de 2018

Evaluator : Lic. Kelly Roxana Saavedra Peña

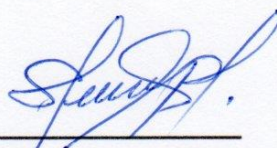
Profesión : Administrador

Centro Laboral: INDEPENDIENTE

Especialista en el área: COMERCIAL

OBSERVACIONES: _____

SUGERENCIAS : _____



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 4: Matriz de consistencia

TABLA 59. *Matriz de consistencia*

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DISEÑO DEL ESTUDIO	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES
¿Cómo la implementación de un sistema de inventario mejorará la gestión de mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo 2018?	Si se implementa un sistema de inventario entonces se mejorará la gestión de mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo 2018.	Implementar un sistema de inventario para mejorar la gestión de mercaderías de la empresa “Repuestos y Accesorios A & E” Chiclayo 2018.	<p>Identificar la situación actual de las mercaderías de la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.</p> <p>Diseñar el software del sistema de inventario para la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.</p> <p>Puesta en marcha de la interfaz gráfica del sistema de inventario para la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”.</p> <p>Capacitar al personal sobre el manejo correcto del software de sistema de inventario.</p> <p>Determinar las mejoras a partir de la implementación del sistema en la empresa de “Repuestos y Accesorios A & E”.</p>	Tipo de estudio: Investigación Aplicada, descriptiva y explicativa.	<p>Población: Son los 3 empleados que trabajan en la empresa “Repuestos y Accesorios A & E”.</p> <p>Muestra: Es toda la población por ser muy pequeña y fácil de medir.</p> <p>Muestreo: Por conveniencia.</p> <p>Tipo: No probabilístico.</p>	<p>Independiente: Sistema de inventario</p> <p>Dependiente: Gestión de mercaderías.</p>

Fuente: elaboración propia.

Anexo 5: Resultados del Sistema Turnitin



Figura 68. Resultados de Sistema Turnitin

Se obtuvo un índice de similitud del 17% para la tesis Implementación de un sistema de inventario para mejorar la gestión de mercaderías de la empresa "Repuestos y Accesorios A & E" Chiclayo 2018.

Anexo 6: “Empresa Repuestos y Accesorios A & E”
“Almacén: Antes de la intervención”



Figura 69. Condiciones del almacén en la empresa.

Fuente: elaboración propia



Figura 70. Mercadería apilada en el almacén

Fuente: elaboración propia

“Almacén: Después de la intervención”



Figura 71. Distribución y ordenamiento del almacén

Fuente: elaboración propia



Figura 72. Clasificación de los productos por código

Fuente: elaboración propia

ACTA DE JURADO DE TESIS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 3:00 pm horas del día 19 de julio, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica 1469, de fecha _____, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "Implementación de un sistema de inventario para mejorar la gestión de mercadería de la Empresa Repuestos y Accesorios A&E Chiclayo 2018", presentado por la Bachiller: SOTELO NUÑEZ ANA CECILIA, con la finalidad de obtener el Título Licenciada en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Dr. Marcelino Callao Alarcón.
SECRETARIO (A) : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse.
VOCAL : Mgtr. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por MAYORÍA

Siendo las 4:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 19 de julio del 2018

Presidente

Secretario (a)

Vocal

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS


Yo, Mileydi Flores Fernández, Asesora del curso de Desarrollo de Tesis y revisora de la tesis de la Bach. Ana Cecilia Sotelo Núñez titulada Implementación de un sistema de inventario para mejorar la gestión de mercaderías de la empresa "Repuestos y Accesorios A & E" Chiclayo 2018 constato que la misma tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 10 de julio del 2018


.....
Dra. Mileydi Flores Fernández
DNI: 16723909

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo ANA CECILIA SOTELO NÚÑEZ....., identificado con DNI N° 41488740
 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN..... de la
 Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"Implementación de un sistema de inventario para mejorar
la gestión de mercaderías de la empresa "Repuestos y
Accesorios A & E". Chiclayo 2018".....

....."; en el Repositorio
 Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
 Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 41488740.....

FECHA: 11. de Octubre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------